

# KMU´s

## Vorbild und Handschlagqualität

### Nur Worte ohne Zertifikate



Tischlermeister Sepp Hofer

# Sepp Hofer

50 Jahre

Verheiratet

2 Söhne

Tischlermeister seit 1985

1985 Gründung der Tischlerei als 1 Mann Unternehmen



# Tischlerei Sepp Hofer

Mitarbeiter:	25
Jahresumsatz:	2,8 Mio. €
Gelände:	ca. 3.500 m <sup>2</sup> Grund ca. 2.500 m <sup>2</sup> Produktionsfläche
Handwerksbetrieb:	60% Produktion und 40% Handel davon 60 % Privatkunden 20 % Gastronomie / Hotels 20 % Zulieferung Industrie
<b>Gesamt</b>	<b>Eigenplanung 90 % / ca. 10 % Ausschreibungen</b>



# Erster Kontakt mit Qualitätsmanagement

Nach der Schulischen Ausbildung kam das

1x1 des Qualitätsmanagements

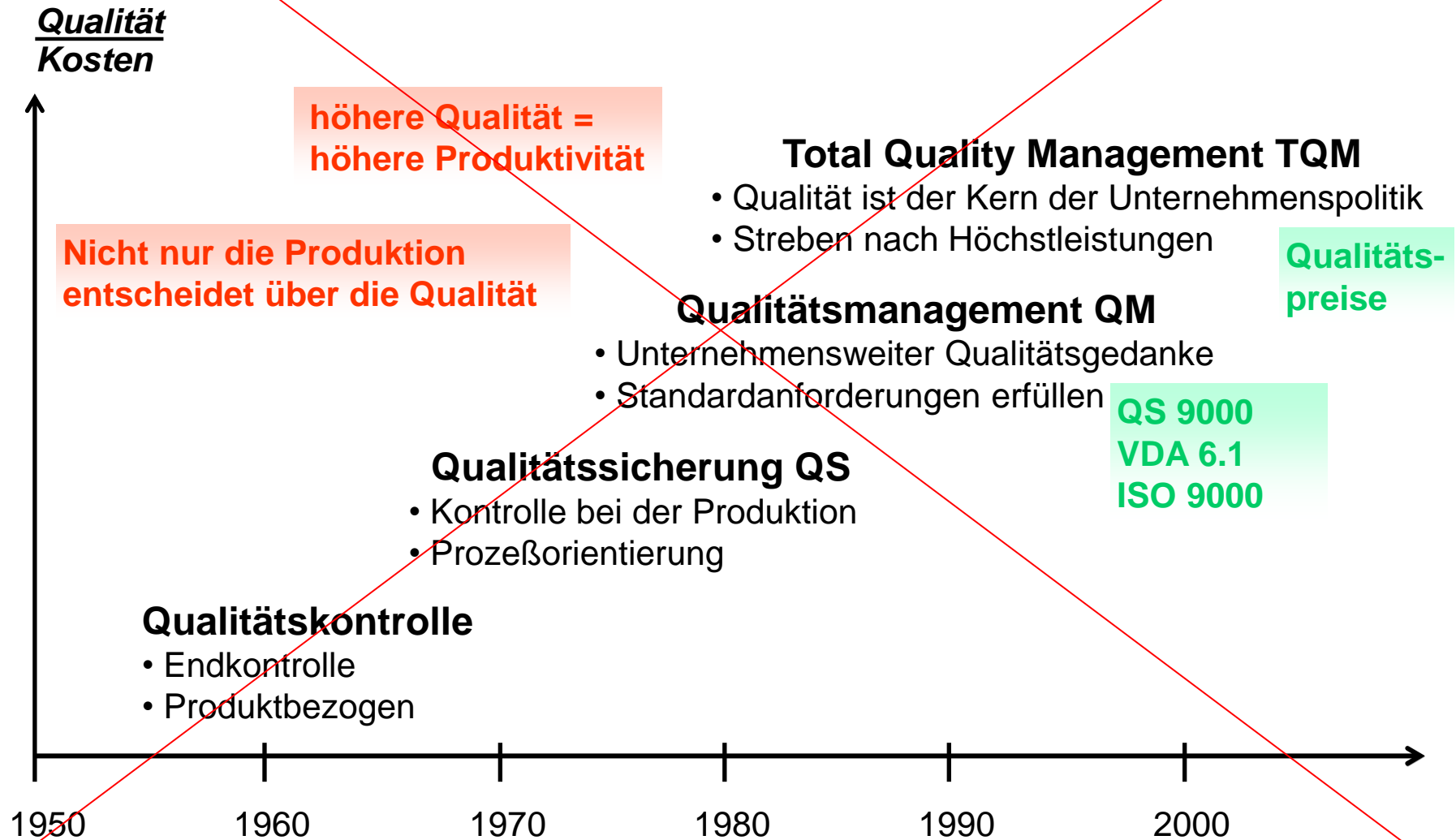
Es folgten viele Kurse und Weiterbildungen

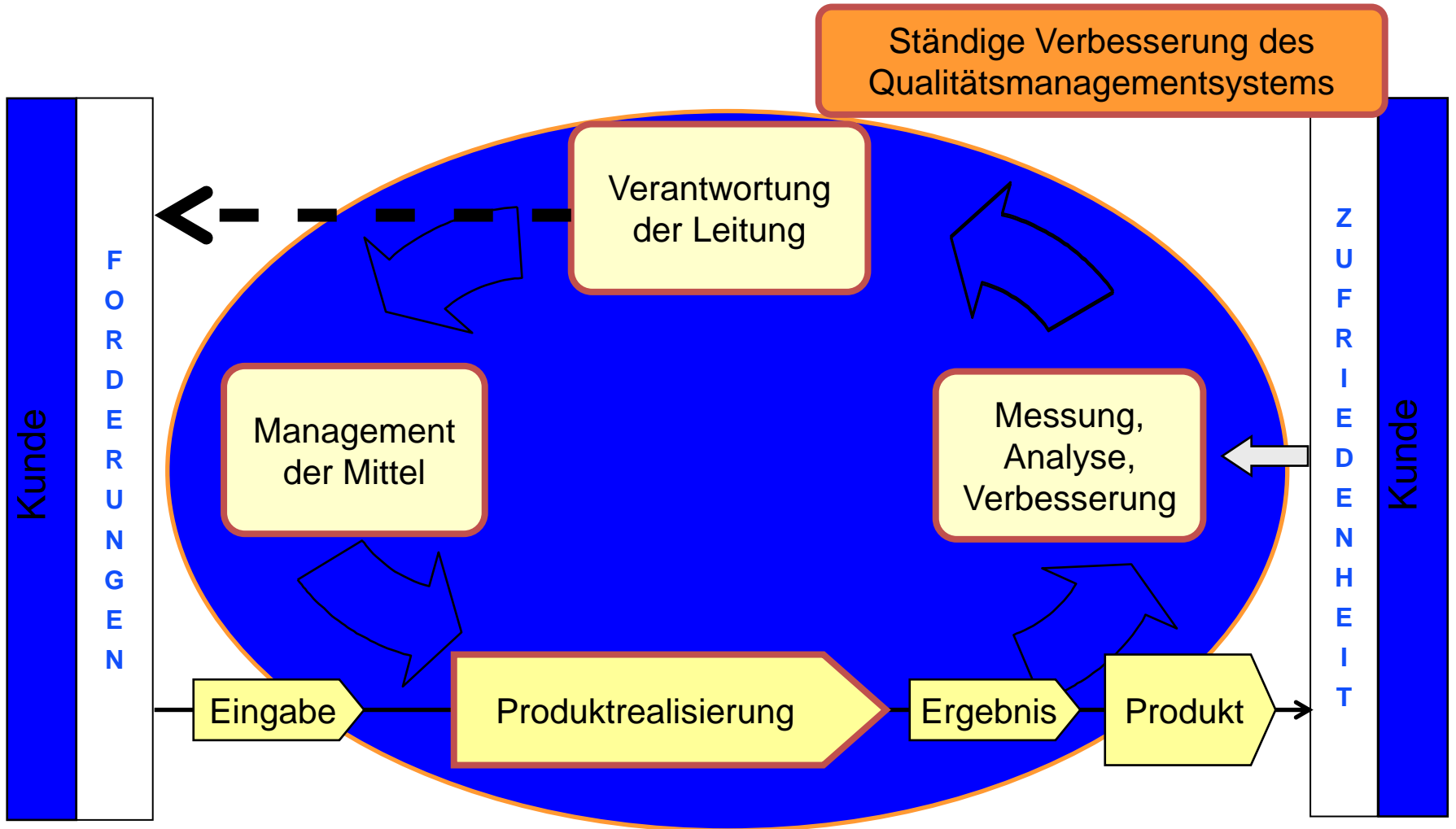


**Ziel: Genug Kunden, genügend Aufträge**

**FREUDE AM UNTERNEHMER SEIN!**

# Historische Entwicklung von Managementsystemen

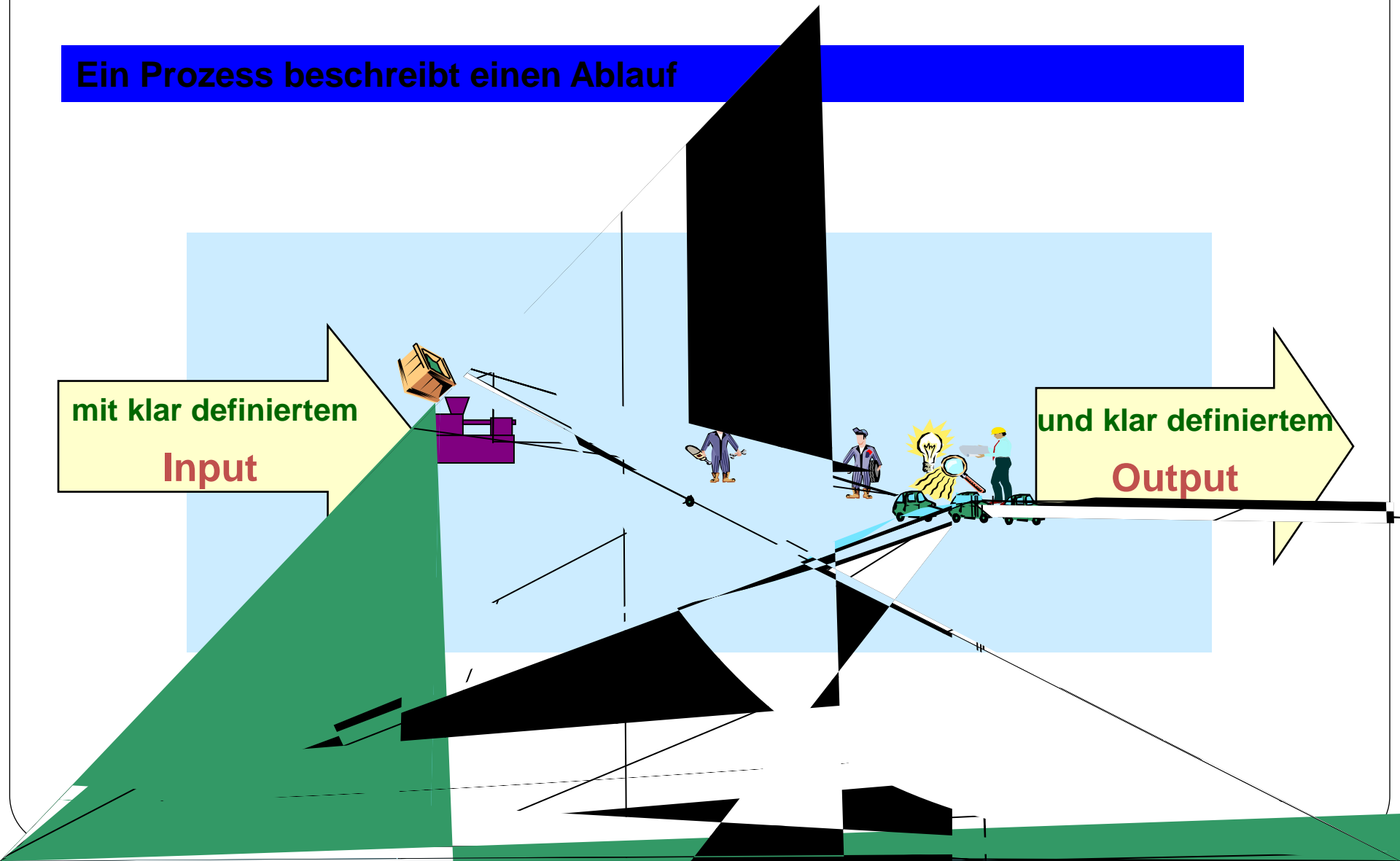


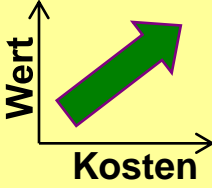
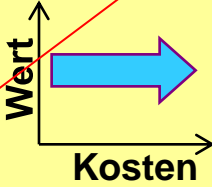
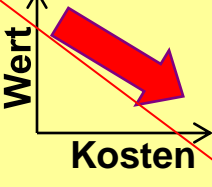
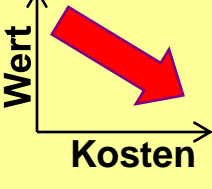


**Ein Prozess beschreibt einen Ablauf**

**mit klar definiertem  
Input**

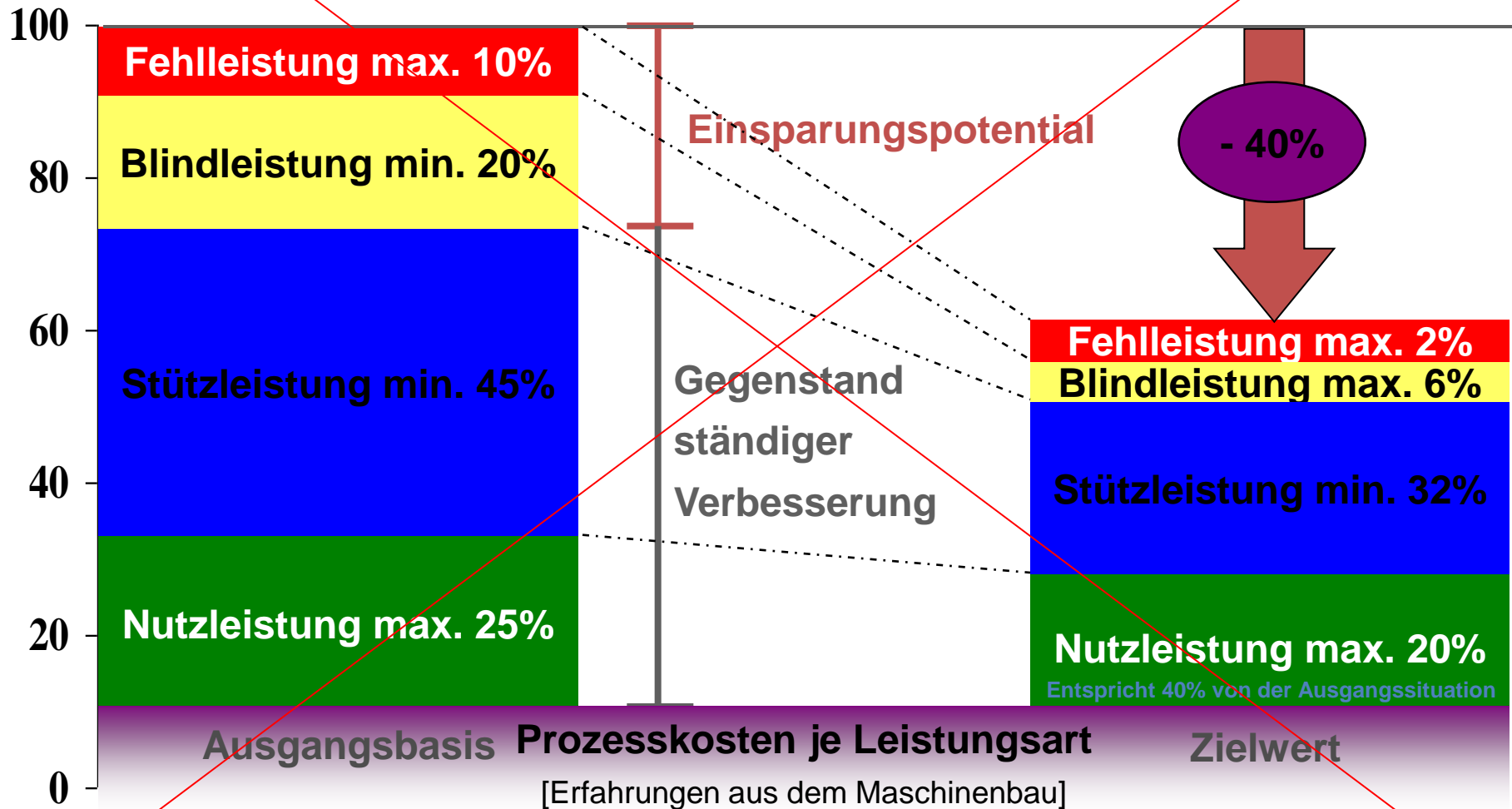
**und klar definiertem  
Output**



	Definition	Auswirkung	Strategie
<b>Nutzleistung</b>	Als Nutzleistung werden geplante Tätigkeiten bezeichnet, für die der Kunde bereit ist zu zahlen.	 <p>Wert steigernd</p>	Optimieren
<b>Stützleistung</b>	Als Stützleistung werden geplante Tätigkeiten bezeichnet, die die Nutzleistungen unterstützen.	 <p>Nicht wertsteigernd</p>	Minimieren
<b>Blindleistung</b>	Als Blindleistung werden Tätigkeiten bezeichnet, die zufällig, d.h. ungeplant auftreten.	 <p>Nicht wertsteigernd</p>	Vermeiden/ eliminieren
<b>Fehlleistung</b>	Als Fehlleistung werden Tätigkeiten bezeichnet, die aufgrund nicht beherrschter Prozesse auftreten.	 <p>Wert mindernd</p>	Vermeiden/ eliminieren



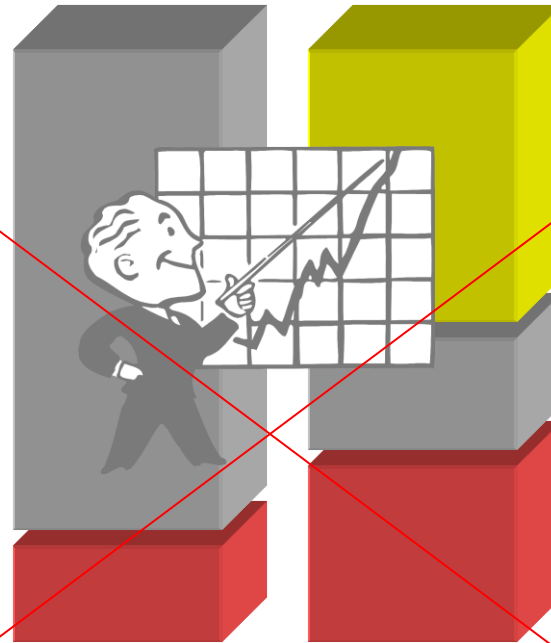
# Potentiale der Unternehmensprozesse



# Kostenfaktor Qualität

**Fehlerkosten**  
(oft unbekannt)

**Prüfkosten**



**Einsparung**

**Fehlerkosten**

**Vorbeugung**

**Qualitätsmanagement**



# Resultat Kundenorientierung

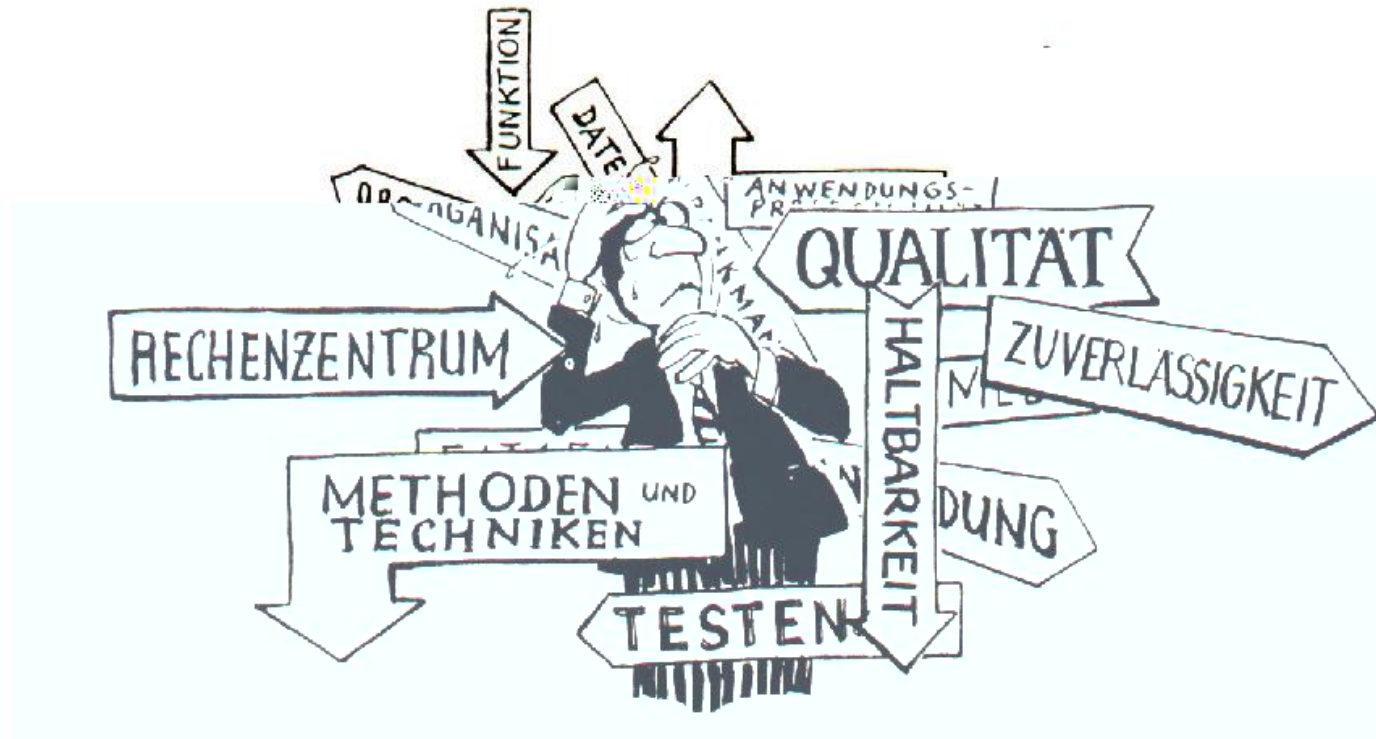
außerdem werden  
Sie **besser,**

weil Sie **schneller**

und

Die Lösung:

## Prozessorientierung



... oder

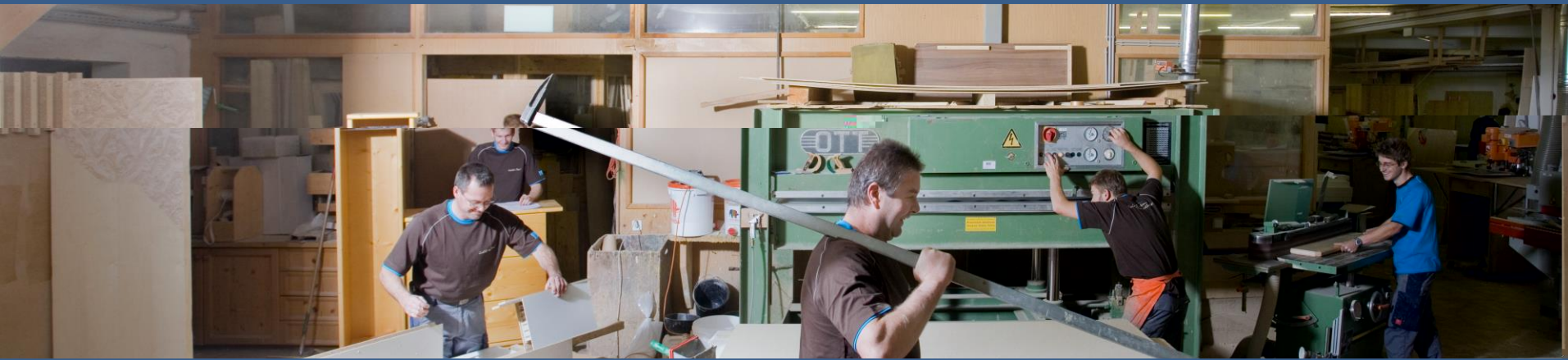
„die Suche nach dem Kunden!“

**Zusammengefasst:**

**Ehrlich gesagt hatte ich keine Orientierung,  
keinen Plan und auch keine Idee wie ich  
dies in meine Firma einbringe !!!!!!!!!!!!!!!**



# Meine kleine Erfolgsgeschichte



# Meine Frage dazu

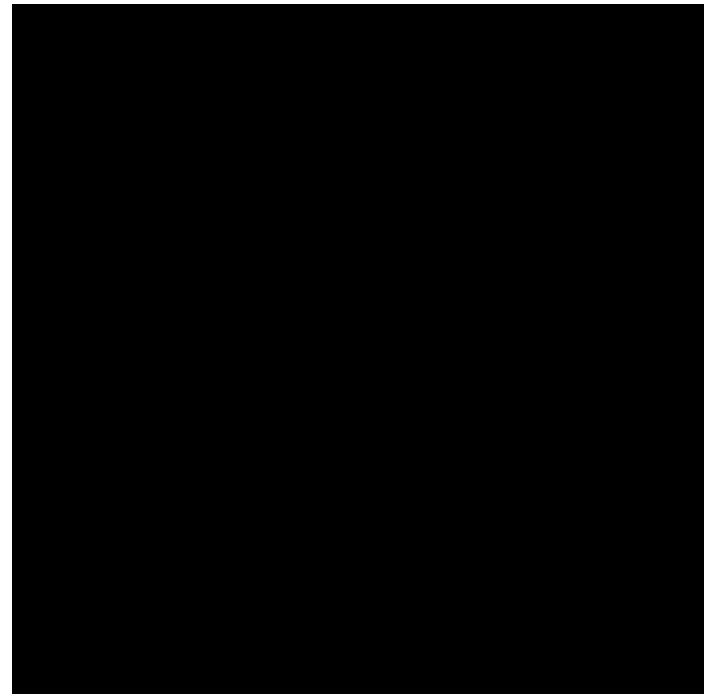
Wer sucht? - der Mensch



Wer produziert

- Maschinen - mit Menschen
- Menschen - für Menschen
- Mitarbeiter - als Personen
- Familie

bei KMU's





# Dann kam die Einsicht. Mit Sprüchen die ich auf die Infotafel der Mitarbeiter heftete

*Worte können dich  
inspirieren oder zerstören!  
Wähle deine Worte gut!*

*Qualität ist,  
Wenn der Kunde wieder kommt  
Nicht aber die Ware oder das Produkt*

Diese werden auch immer bei den  
Betriebsbesprechungen behandelt



# „Frust“ - Abneigung

Kurzfristige Frust und innere Abneigung  
der gesamten Mannschaft gegen  
diese Qualitätsanforderungen

Keine Erfahrungswerte mit dem  
Umgang der Qualitätswerkzeuge



# „Neues“

## Wie gehe ich das in meinen Unternehmen an?

Zu Hilfe kam mir wieder ein Zitat:

*Immer wenn Aristoteles eine gute Idee  
Hatte, ließ er einen Ochsen schlachten!*

*Seitdem haben alle Ochsen  
Angst vor neuen Ideen*



# Bewusstsein für Qualitätsansprüche

Ein Vergleich mit dem Sport:

Wer schlechte Qualität liefert

kommt nicht auf den ersten Platz

Tägliches Rennen um Kundenaufträge

Bsp.: Auftrag für 70.000 €

	Preisgeld gesamt (1 Lauf)	
1. Rang*	€	70.000
2. Rang	€	leider Nein
3. Rang	€	Nein Danke
4. Rang	€	-
5. Rang	€	-
usw.	€	-

\* KEIN QUALITÄTSANSPRUCH (NUR PREIS)



Preisgeld / Prize Money – 74. Hahnenkamm-Rennen 2014

	Freitag Super-G	Kombination	Samstag Abfahrt	Sonntag Slalom	Gesamt
1. Rang	€ 50.000	€ 50.000	€ 70.000	€ 70.000	€ 240.000
2. Rang	€ 23.000	€ 23.000	€ 33.000	€ 33.000	€ 112.000
3. Rang	€ 11.000	€ 11.000	€ 16.000	€ 16.000	€ 54.000
4. Rang	€ 8.000	€ 8.000	€ 9.600	€ 9.600	€ 35.200
5. Rang	€ 5.000	€ 5.000	€ 6.300	€ 6.300	€ 22.600
6. Rang	€ 4.000	€ 4.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 18.000
7. Rang	€ 3.000	€ 3.000	€ 4.000	€ 4.000	€ 14.000
8. Rang	€ 2.400	€ 2.400	€ 3.300	€ 3.300	€ 11.400
9. Rang	€ 2.000	€ 2.000	€ 2.700	€ 2.700	€ 9.400
10. Rang	€ 1.800	€ 1.600	€ 2.400	€ 2.400	€ 8.200
11. Rang	€ 1.600		€ 2.100	€ 2.100	€ 5.800
12. Rang	€ 1.500		€ 1.900	€ 1.900	€ 5.300
13. Rang	€ 1.400		€ 1.600	€ 1.600	€ 4.600
14. Rang	€ 1.300		€ 1.500	€ 1.500	€ 4.300
15. Rang	€ 1.250		€ 1.350	€ 1.350	€ 3.950
16. Rang	€ 1.200		€ 1.300	€ 1.300	€ 3.800
17. Rang	€ 1.150		€ 1.250	€ 1.250	€ 3.650
18. Rang	€ 1.100		€ 1.200	€ 1.200	€ 3.500
19. Rang	€ 1.050		€ 1.150	€ 1.150	€ 3.350
20. Rang	€ 1.000		€ 1.100	€ 1.100	€ 3.200
21. Rang	€ 950		€ 1.050	€ 1.050	€ 3.050
22. Rang	€ 900		€ 1.000	€ 1.000	€ 2.900
23. Rang	€ 850		€ 950	€ 950	€ 2.750
24. Rang	€ 800		€ 900	€ 900	€ 2.600
25. Rang	€ 750		€ 850	€ 850	€ 2.450
26. Rang	€ 700		€ 800	€ 800	€ 2.300
27. Rang	€ 650		€ 750	€ 750	€ 2.150
28. Rang	€ 600		€ 700	€ 700	€ 2.000
29. Rang	€ 550		€ 650	€ 650	€ 1.850
30. Rang	€ 500		€ 600	€ 600	€ 1.700
	€ 130.000	€ 110.000	€ 175.000	€ 175.000	€ 590.000

K.S.C. / Bruttobeträge in Euro (amount in Euro before taxation)

# Unsere Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

## *Die Vision*

### Mannschaft

- Eine Mannschaft aufzubauen auf die man stolz sein kann
- Wann ist man stolz?

### Ziele

- Der Mannschaft immer Ziele setzen die beeinflussbar sind
- Die Mannschaft aufbauen – weiterbilden – Aufgaben übertragen
- Ehrlich gegenüber Mitarbeitern sein (Positiv sowie Negativ)

### Team

- Harte Arbeit in einem unterstützendem Team
- Teamleiter für Aufträge definieren und diesem volles Vertrauen schenken
- LOJALITÄT gegenüber dem Mitarbeiteren

### Vertrauen

- Jedem Mitarbeiter Selbstvertrauen zugestehen
- Firmenabläufe transparent gestalten (in der Produktion gibt es keine Geheimnisse)
- Mitarbeiter vor Kunden NIE bloß stellen

Vertrauen reduzierte Komplexität

# Produktion Durch stolze Mitarbeiter



Mit Herz bei  
Der Sache



# Qualitätsbeispiele

Morgens Besprechung:

Aufgabenverteilung

Neuerungen in der Firma

Einteilung der Fahrzeuge



Auftragsbesprechung:

Mit AV / Verkauf



# Qualitätsbeispiele

Monats - Nachbesprechung:

Kunden werden nach Liste

durchgegangen

Mitarbeiterfeedback über

- Wie war der Kunde
- Was war gut/schlecht organisiert
- was kann verbessert werden

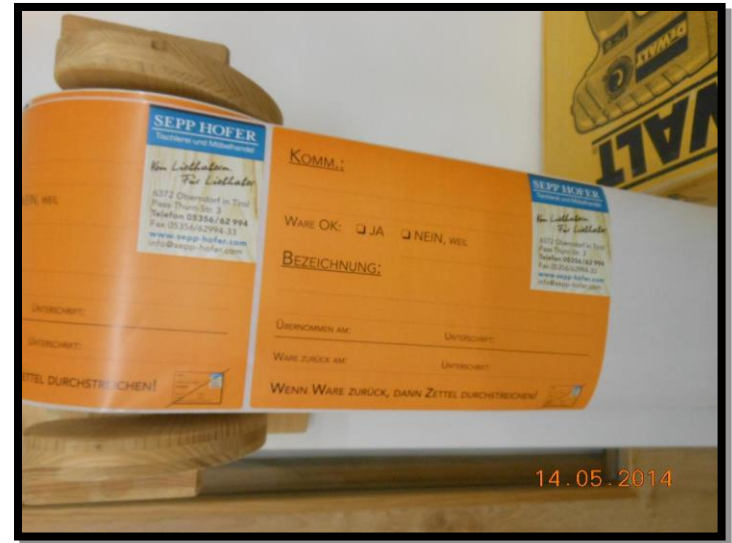




# Qualitätsbeispiele



Warenannahme



Warenannahme

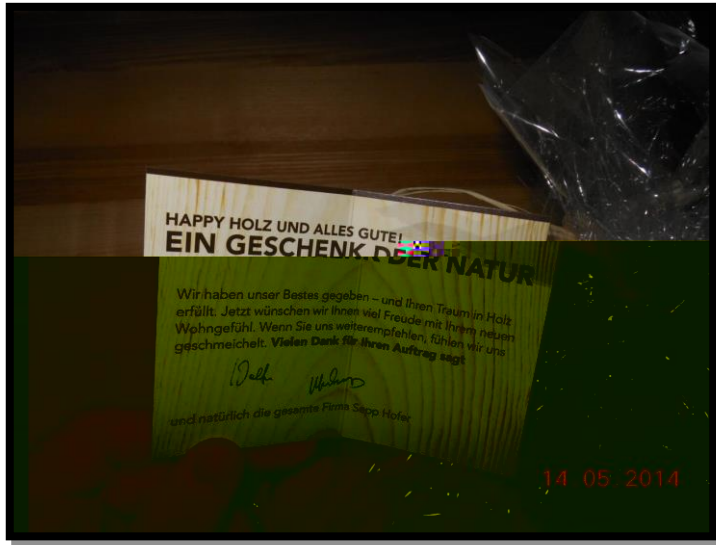


Auftragsübersicht



Arbeitsplatztafel

# Qualitätsbeispiele



Kundengeschenk



Kundengeschenk



Auftragsübersicht



Poly- Landeswettbewerb

# Unser Qualitäts- Versprechen

„Tue gutes und Sprich darüber“



# Ihre Fragen





**Danke, Mutter Natur!**

*Danke für Ihre Aufmerksamkeit*

*Ihr*

*Hofers*