

Arbeitskreis Auditoren im DGQ Regionalkreis Nürnberg, April 2003

Thema: AK Auditoren im DGQ RK Nbg., April 2003 am IEG
Datum: 06.04.2003

55 Empfänger

Sehr geehrte Arbeitskreisteilnehmer/innen,

herzlich willkommen zum aktuellen Monatsbericht des Arbeitskreises Auditoren.

1.) Rueckblick:

Unser letztes Treffen am 20.03.03 fand im Hause TUEV Nuernberg, Edisonstr. statt.
H. Doktor Huber leitete als Gastgeber die Diskussion zum Thema "Messung Kundenzufriedenheit".

Nachstehend finden Sie hierzu den Bericht unseres AK-Mitgliedes Herrn Nicolait:

>>>Zur Einfuehrung in das Thema "Ueberwachung der Kundenzufriedenheit" fuehrte Herr Dr. Huber aus, dass die Forderung nach Ueberwachung der Kundenzufriedenheit seit der Version 2000 in der ISO 9001 enthalten ist. Da die Forderung gegenueber der alten Version formal neu ist, werden viele Versuche unternommen, sie zu erfuellen. Die Praxis zeigt nach Ansicht der Erfahrung von Herrn Dr. Huber, dass es hierfuer keinen Koenigsweg gibt. Er bat die Anwesenden um Meinungen und Erfahrungsberichte. Es ergab sich eine weithin von den einzelnen Firmen und Erfahrungen der Anwesenden gepraeagte Diskussion, die darauf hinauslief, dass jedes Unternehmen die Zufriedenheit seiner Kunden auf eigenen Wegen mit einem unternehmensspezifischen Vorgehen (Tool) ueberwacht. Ein Meinungsschwerpunkt zeichnete sich jedoch ab, dass direkte Befragungen realistischere Ergebnisse als Fragebogenauswertungen ergeben. Hilfreich kann die Anwendung von QFD sein, da hierdurch Masszahlen durch Vergleich mit Kundenerwartungen und Mitbewerbern gewonnen werden koennen.

U. a. wurden folgende Diskussionsbeitraege geleistet (als Stoffsammlung thematisch sortiert):

a) Fragebogen

Die ganze Ueberwachung der Kundenzufriedenheit ist in einem Ritual mit Bewertungsboegen erstarrt. Sinnvoll ist es, nur die 10 wichtigsten Kunden abzufragen und hierbei direkte Interviews durchzufuehren.

Eine Beschraenkung der Ueberwachung der Kundenzufriedenheit auf die A-Kunden vernachlaessigt das Potential der B-Kunden, die sich zu A-Kunden entwickeln koennen.

Befragungen mit Fragebogen bringen wenig, da diese von den Kunden selten mit der notwendigen Sorgfalt ausgefuellt werden. Direkte Interviews und die Lieferantenbewertungen der Kunden sind aussagekraeftiger als Fragebogen.

Fragebogen werden als Erinnerungsfragebogen nach Kundengespraechen ausgefuellt. Das ergibt zwar nur eine Tendenzauswertung, im Zusammenhang mit Umsatz- und Reklamationsentwicklung laesst sich die Kundenzufriedenheit ueberwachen.

Kleine Unternehmen haben eher schlechte Erfahrungen mit Fragebogen, da diese von grossen Kunden oft nicht beantwortet werden.

Bei Seminaren ist die Kundenzufriedenheit leicht durch die Beurteilungsboegen festzustellen und dadurch, wie viele Teilnehmer die Firmen schicken. Einen wesentlichen Einfluss uebt hierbei aber auch die Werbung fuer Veranstaltungen aus.

Bei Seminaren muss Wert auf die Bewertungsboegen gelegt werden. Diese koennen gestaltet werden nach Angaben fuer Vorher / Nachher, erworbene Kenntnisse und Selbstbewertung der Teilnehmer.

Arbeitskreis Auditoren im DGQ Regionalkreis Nürnberg, April 2003

Im Sozialbereich erfolgt die Ueberwachung der Kundenzufriedenheit durch Rueckaeusserungen der Patienten und durch Kontakte mit den Kostentraegern, nicht durch Frageboegen.

b) Kundenzufriedenheit durch Kundennutzen

Vertriebsabteilungen behalten den Nutzen der Kunden im Auge und weisen diese immer wieder darauf hin. Aus diesen Gesprächen folgt eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Gute Betriebsanleitungen beeinflussen erheblich die Kundenzufriedenheit durch leichtere Nutzung des Produkts.

Der Produktpreis soll moeglichst nicht in die Ueberwachung der Kundenzufriedenheit einfließen, denn er wird regelmaessig als zu hoch angesehen. Stattdessen ist eine Nutzenbewertung sinnvoller.

Der Vertrieb bereitet nach der Rueckkehr von Kundengespraechen ein Review vor. Der Auftragsstand ist das Mass der Kundenzufriedenheit.

Es wird geklaert, was die wesentlichen Aspekte der Kunden sind:

"Warum kauft der Kunde bei mir und nicht bei der Konkurrenz?"

"Ist die Kundenwahrnehmung in meinem Sinne richtig?"

c) Ansprechpartner

Probleme ergeben sich daraus, dass es beim Kunden mehrere Gegenueber gibt: EK, QM, Produktion u. a.

Der CSI (Customer Satisfaction Index) wird monatlich, quartalsweise oder jaehrlich festgestellt durch Gespraechen mit Einkauf und QM. Das Ziel muss immer 0 ppm Fehleranteil sein. Kundenaspekte sind das passende Produkt, der Preis, die Lebensdauer etc. Gemeinsame Audits zum Zweck der Lieferantentwicklung sind sinnvoll.

Es gibt im Unternehmen viele Andockstellen fuer Kundenzufriedenheitsbetrachtungen, auch Telefonzentrale, Auslieferung etc.

d) Bild in der Oeffentlichkeit

Wesentlich ist die Ermittlung des Bildes der Firma in der Oeffentlichkeit, bzw. auf seinem Markt.

Kundenzufriedenheit wird vom Image des Herstellers/des Produktes beeinflusst. Das Image muss durch Qualitaet gestuetzt werden.

Die Kundenzufriedenheit wird auch durch die Beziehungen zur Umwelt und Gesellschaft beeinflusst. Bewohner der Firmenumgebung muessen als "Kunden" definiert werden. Je groesser der Betrachtungskreis ist, desto mehr "Kunden" gibt es

e) interne Kundenzufriedenheit

Es soll nicht nur die externe Kundenzufriedenheit ueberwacht werden, sondern auch die interne (Prozesskette)!

Die innerbetriebliche Kundenzufriedenheit kann durch Erhöhung der Kostentransparenz gesteigert werden.

f) Produkte

Bei der Ueberwachung bestehen Unterschiede zwischen Dienstleistern und Produktionsfirmen. Bei haptischen Produkten ist die Beurteilung durch den Kunden leichter.

Wichtig fuer die Ueberwachung der Kundenzufriedenheit ist die Unterscheidung, ob es sich um technisch anspruchsvolle Produkte oder einfache Normteile (Schrauben) handelt. <<<

Arbeitskreis Auditoren im DGQ Regionalkreis Nürnberg, April 2003

Wir danken unseren Gastgebern, Herrn Doktor Huber und Herrn Lutz Klabunde, nicht nur fuer die wohlwollende Aufnahme, sondern auch fuer die ueberaus angenehme Bewirtung.

2.) Ankuendigung

Unser naechstes Treffen wird am 10.04.03 um 18 Uhr in Raum 525 an der Fachhochschule Nuernberg, Georg-Simon-Ohm stattfinden.

Als Resultat unserer Selbstbewertung wird das naechstes Treffen erstmals als workshop durchgefuehrt.

Thema: DIN EN ISO 9001, Kap. 5: Wie erschliesse ich mir als interner Auditor das Ohr der UL?

Die Teilnehmer werden gebeten, Overheadfolien sowie ~schreiber fuer die Praesentation der erarbeiteten Ergebnisse mit zu bringen.

Das Thema "Qualifikation interner Auditoren fuer TS 16949:2002" wird auf mehrfachen Wunsch hin ebenfalls Gegenstand dieses Abends sein.

3.) Die weitere Terminvorschau in Schlagworten:

15.05.03 Bewertung von Audits und Auditoren, Fr. Fugel + H. Schrenker, Ort: FH Nuernberg

26.06.03 Bewertung von Schulungsmassnahmen, Gemeinschaftsveranstaltung mit dem Arbeitskreis Wissensmanagement.

Alle diese Veranstaltungen werden, falls nicht anderweitig kurzfristig angekuendigt, jeweils um 18 Uhr in Raum 525 an der Fachhochschule Nuernberg, Georg-Simon-Ohm, Kesslerplatz 12, in 90489 Nuernberg stattfinden.

Die restliche Termine des Jahres finden jeweils am dritten Donnerstag eines Monats statt.

Ich bin gespannt auf diese "neue" Form unseres naechsten Treffens.

Mit freundlichen Gruessen

Heinrich Schrenker
Leiter Arbeitskreis Auditoren
Hainstrasse 25
90461 Nuernberg
Tel.: 0911 / 461 14 11
Fax: 0911 / 472 03 98
Mail: SchrenkerH@aol.com
Auto: 0173 / 361 57 77
