

In 48 Stunden zum eigenen QualitätsManagement-Handbuch

Nr.	Schritte	Dauer h (ca.)	Ihr Zeitplan
1	Sie sind Mitglied im QualitätsVerbund Planer am Bau.		heute
2	Speichern Sie das von uns erhaltene digitale Muster-QualitätsManagement-Handbuch (QMH) inkl. aller Anhänge auf Ihrem Computer.	0,25	
3	Stellen Sie Ihr QualitätsManagement-Team zusammen. (unsere Empfehlung ab einer Bürogröße von 10 Mitarbeitern) und bestimmen Sie einen Projektverantwortlichen.	2,00	
4	Lesen Sie die Vorbemerkungen im QMH aufmerksam durch.	0,50	
5	Füllen Sie die Kriterien-Checkliste aus. Hier erhalten Sie einen Überblick über die geforderten Kriterien. Sie sehen auf einen Blick, welche Kriterien Sie bereits erfüllen und was Sie noch erarbeiten müssen. Bitte schauen Sie in unser Muster-QMH, wenn Sie eines der geforderten Kriterien nicht verstehen oder rufen Sie uns an: Telefon 07164.1498350.	1,00	
6	Arbeiten Sie jetzt Kapitel für Kapitel im Muster-QMH durch. Binden Sie Ihre vorhandenen Vorlagen/Checklisten etc. ein oder/und passen unsere Muster-Anhänge auf Ihr Büro an.		
7	Kapitel 1 – Unternehmensdarstellung Das ist für Sie eine leichte Übung.	1,50	
8	Kapitel 2 – Allgemeine Anforderungen Hier haben Sie nach der Erstbearbeitung mit Sicherheit Fragen zu den Dienstleistungszielen und -abläufen. Unsere Empfehlung: Rufen Sie uns an 07164.1498350.	4,00	
9	Kapitel 3 – Lenkung von Vorlagen Kapitel 4 – Lenkung von Aufzeichnungen Diese Kapitel sind extrem wichtig, insbesondere für Ihre Büroorganisation. Sie sind zwar etwas zeitaufwändig, doch hier erzielen Sie auf jeden Fall Produktivitätsfortschritte. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350.	7,00	

Nr.	Schritte	Dauer h (ca.)	Ihr Zeitplan
10	Kapitel 5 – Qualifizierung von Arbeitskräften und Informationsaustausch Mitarbeiter sind das größte Kapital. Ein zentraler Punkt ist der geforderte Schulungsplan. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	4,00	
11	Kapitel 6 – Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation Hier sind die Themen Organigramm und Vertretungsregelung zentrale Bausteine. Die Geschäftsführung muss eine Vertretung bestimmen und ebenso das Einmannbüro. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	5,00	
12	Kapitel 7 – Planungsprozess Der Planungsprozess selbst ist nicht Bestandteil des Zertifikats. Wir sind jedoch der Meinung, dass Sie hier z. B. Checklisten zur Bearbeitung der Leistungsphasen einpflegen sollten. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	4,00	
13	Kapitel 8 – Kundenzufriedenheit Zufriedene Kunden bilden die Basis für den Büroerfolg. Legen Sie hier fest, wie Sie die Zufriedenheit messen und Feedbackschleifen zur kontinuierlichen Verbesserung einbauen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	3,00	
14	Kapitel 9 – Marketing und Vertrieb Die Analyse der Ist-Situation und der Blick in die Zukunft sollten jährlich im Fokus der Geschäftsführung stehen. Machen Sie sich Gedanken über Ihre strategische Ausrichtung. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	3,00	
15	Kapitel 10 – Technische Ausstattung Diese Daten haben Sie schnell zusammengestellt.	2,50	

Nr.	Schritte	Dauer h (ca.)	Ihr Zeitplan
	Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350		
16	Kapitel 11 – Fehler- und Optimierungsmanagement Reklamationen und Fehler sind auch Chancen! Wichtig ist nur, dass Sie kundengerecht handeln und Schlüsse aus Fehlern ziehen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	4,00	
17	Kapitel 12 – Selbstbewertung Hier übernehmen Sie den Text aus unserem Muster-QMH. Alles Weitere erläutern wir Ihnen, wenn es zur Zertifizierung geht.	0,25	
18	Arbeiten Sie jetzt die noch fehlenden Anhänge aus, falls Sie es nicht bereits bei der Bearbeitung der Kapitel getan haben. In unserem Muster-QMH finden Sie entsprechende Vorlagen. Wenn Sie nicht weiterkommen oder eine Frage haben: Telefon 07164.1498350 .	6,00 Je nach bereits vorhandenen Unterlagen auch schneller.	
	Der erste Entwurf Ihres QMH ist fertig!	48,00	
19	Unsere Empfehlung: Stellen Sie den Entwurf des QMH Ihren Mitarbeitern vor und fordern Sie diese auf, Ihnen Feedback zu geben bzw. Verbesserungsvorschläge einzubringen. Nur auf diesem Weg ist sichergestellt, dass die im Handbuch enthaltenen Regeln auch akzeptiert und eingehalten werden.		
20	Besprechen Sie die Anregungen mit Ihren Mitarbeitern und nehmen Sie diese gegebenenfalls in Ihr QMH auf. Ihr QMH ist jetzt fertig!		
21	Bitte mailen Sie uns Ihr Handbuch. Wir sehen es durch und prüfen, ob alle Voraussetzungen für eine Zertifizierung erfüllt sind. info@planer-am-bau.de		
22	Arbeiten Sie unsere Anregungen ein.		
23	Geben Sie jetzt Ihr QMH offiziell im Büro frei und führen Sie das System ein.		

Nr.	Schritte	Dauer h (ca.)	Ihr Zeitplan
24	Parallel leiten wir jetzt den Zertifizierungsprozess mit dem TÜV Rheinland ein.		
25	Nach erfolgreichem Audit ist Ihr Büro dann zertifiziert und Sie erhalten Ihre Urkunde.		

Und falls Sie Ihr Handbuch nicht während des Büroalltags erarbeiten wollen, kommen Sie doch zu einem unserer **Klausurwochenenden**. Alternativ bieten wir auch **Inhouse-Workshops** an.