





Titel	Kundenbegriff definieren
Kurzbeschreibung	Im Folgenden werden Methoden und Instrumente dargestellt, um den Kundenbegriff zu definieren und dessen jeweilige Qm-Beteiligung darzulegen, durchzuführen und zu prüfen.
Ziel	Der Kundenbegriff ist im Sinne eines partizipativen Qualitätsmanagements definiert. ➤ Es gibt eine eindeutige Benennung der unterschiedlichen Kundengruppen und deren jeweiliger Einbezug in das Qualitätsmanagement.
Format / Sozialform	Qualitätszirkel, Workshop, Arbeitsgruppe (die zugrundeliegenden Rollenkonzepte sind jeweils zu berücksichtigen und zu realisieren)
Auswahl der Teilnehmer*innen	Bei der Auswahl der Teilnehmenden sind folgende Aspekte leitend: ➤ Aus allen Hierarchieebenen der Institution ➤ Freiwilligkeit und Vorschlagswesen ➤ Kund*innen ➤ Nicht mit dem Thema befasste Teilnehmende ➤ Expert*innen
Zeitlicher Umfang	Ca. 2 x 4 Stunden + Redaktionsarbeit
Materialien	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Sozialform geeignete Räumlichkeiten mit der Möglichkeit zur Teilgruppenarbeit • Satzung und alle relevanten Aussagen des bisherigen QMS • Informationen aus dem internen und externen Kontext zu diesem Thema, z. B. wissenschaftliche Abhandlungen, DIN EN ISO 9000-2015-11, DIN EN ISO 9001-2015-11, Stand der öffentlichen Diskussion bzw. von Veröffentlichungen • Flipchart, Pinnwände, Stifte, Moderationskarten, Kreativmaterial, Beamertechnik, etc.
Durchführung	<p>Informationsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Spezifische Vorbereitung einzelner Teilnehmer*innen auf Basis der oben benannten Informationen / Materialien <ul style="list-style-type: none"> ↳ Impulsreferate ○ Informationsparcours <ul style="list-style-type: none"> ↳ Darstellung aller relevanten Informationen zum Thema „Kunden“ ○ Aufgabenverteilung für Dokumentation und Redaktion <ul style="list-style-type: none"> ↳ Protokollant und Redaktionsgruppe finden bzw. festlegen <p>Analysephase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Storytelling, z. B. „Die Kraft der positiven Geschichten“ <ul style="list-style-type: none"> ↳ Positive Erfahrungen der partizipativen Kundendefinitionen vorne anstellen ○ SWOT-Analyse <ul style="list-style-type: none"> ↳ Stärken & Schwächen sowie Bedrohungen & Chancen zur bisherigen Kundendefinition ○ Benchmarking <ul style="list-style-type: none"> ↳ Der Vergleich mit veröffentlichten Definitionen des Kundenbegriffs <p>Problemlösungsphase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ GROW <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zur Spezifizierung von einzelnen Themen bzw. Teilaspekten des Kundenbegriffs ○ SMART Zieldefinitionen <ul style="list-style-type: none"> ↳ Zur Formulierung der Ziele die mit den Kundenbegriffen in Verbindung stehen ○ Brainstorming <ul style="list-style-type: none"> ↳ Mind Mapping

Legende:
Qm → Qualitätsmanagement
QMS → Qualitätsmanagementsystem



	<p>Implementierungsphase:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Verschriftung und Veröffentlichung<ul style="list-style-type: none">↳ In Form von Fließtext oder Bild bzw. Grafik↳ In den relevanten QM Dokumenten, dem Inter- oder / und Intranet sowie auf Öffentlichkeitsmaterialien und○ Informationsveranstaltungen und Schulungen<ul style="list-style-type: none">↳ Zur Einführung, Differenzierung und Anwendung des jeweils richtigen Kundenbegriffs○ Interne und externe Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit<ul style="list-style-type: none">↳ Auf Basis der Definitionen gestalten und durchführen○ Kennzahlen<ul style="list-style-type: none">↳ Festlegen und messen
Lösungsdarstellung	<ul style="list-style-type: none">➤ Möglichst einfache Wort-, Text-, Grafik- oder Bildsprache➤ Es sollte mindestens zwischen den Kundengruppen intern und extern unterschieden werden. Diese beiden Kundengruppen weiterhin z. B. auf Basis der Geschäftsfelder unterteilt werden.➤ Eingefügt in die gelenkten Dokumente des Qualitätsmanagementsystems➤ Veröffentlichung über Laufwerk- bzw. Serverstruktur, Intranet, Newsletter, Wissensportal, evtl. Homepage

	<p>Erstellt von: Josef Schwelling, Berufspädagogische Praxis- & Prozessbegleitung Mirabellenstr. 46, 70329 Stuttgart</p>
	<p>Im Auftrag von: EFAS Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration e. V., Fachverband der Diakonie Deutschland Gottfried-Keller-Straße 18 c, 70435 Stuttgart Im Rahmen des Projekts „TegeS - Durch Teilhabe gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken“.</p>