



Qualitätsanalyse (QA)

Bitte bewerten Sie die Qualität jeweils mit 0-25%, 25-50%, 50-75% und 75-100%.
 Bearbeiten Sie zunächst die Unterpunkte der Qualitätsbereiche.
 Leiten Sie daraus die Gesamtbewertung für den jeweiligen Qualitätsbereich ab.
 Niedrige Werte sind anfangs völlig normal –lassen Sie sich nicht frustrieren!

Qualitätsanalyse Frau und Arbeit e.V.				
Sie setzen sich Ziele und setzen Sie um	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie haben eine Zukunftsvision.				
Ihre Unternehmensidee ist schriftlich fixiert.				
Ihre Werte oder Ihr Leitbild sind schriftlich fixiert.				
Ihre Qualitätsmaßnahmen begründen sich durch Ihre Analyse.				
Ihre kurz, mittel- und langfristigen Ziele haben Sie formuliert.				
Ihre Ziele sind realistisch und terminiert.				
Ihre Aufgaben - zur Zielerreichung - sind schriftlich aufgeführt.				
Ihre messbare Erfolgsdefinition ist von Ihnen festgelegt.				
Ihre Ziele legen sie mindestens jährlich fest.				
Sie führen Ihre eigenen Unternehmen	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Ihre Führungsgrundsätze sind schriftlich fixiert.				
Die Qualitätsentwicklung im Unternehmens verantworten Sie.				
Entscheidungsprozesse und -verfahren dokumentieren Sie.				
Ihr Angebot als Unternehmerin beschreiben Sie konkret.				
Ihre Zielgruppe benennen Sie genau. (Musterkunde/in).				
Ihre Qualifikation und Ihre Kompetenz sind dokumentiert.				
Ihre Fähigkeiten und ggf. Referenzen sind aufgeführt.				
Ihr Aufgabenprofil ist vorhanden und wird fortgeschrieben.				
Ihre Kompetenzanforderungen ermitteln Sie systematisch.				
Maßnahmen zur Kompetenzerweiterung führen Sie durch.				
Sie führen ggf in- und externe Mitarbeiter/innen	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Kompetenzprofile aller Mitarbeiter/innen (MA) sind vorhanden.				
Die Kompetenzprofile der Mitarbeiter/innen werden aktualisiert.				
Kompetenzanforderungen an MA ermitteln Sie systematisch.				
Maßnahmen zur Kompetenzerweiterung führen Sie durch.				
Entwicklungsgespräche mit MA führen Sie regelmäßig.				
Sie aktualisieren systematisch Ihre Dateien zu den MA.				



Sie kontrollieren die geschäftlichen Vorgänge	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Ihr dokumentiertes Berichtswesen liegt vor.				
Sie begründen und bewerten schriftlich Erfolgsindikatoren.				
Ihre wirtschaftlichen Ressourcen sind Ihnen transparent.				
Ihre Statistiken zu Kund/innen und Adressat/innen sind aktuell.				
Ihre Serviceleistungen sind definiert und Sie halten sie vor.				
Sie kalkulieren und kontrollieren Ihre Finanzen systematisch.				
Sie analysieren den Markt und passen Ihr Angebot an	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Ihre Analysen erfolgen regelmäßig.				
Sie setzen geeignete Verfahren zur Analyse ein.				
Rhythmus, Umfang und Verfahren begründen Sie schriftlich.				
Ihre Qualitätsmaßnahmen begründen sich auf Ihr Leitbild.				
Sie definieren und optimieren Ihre Schlüsselprozesse	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie begründeten Ihre Schlüsselprozesse schriftlich.				
Sie definieren die Prozesse (Abläufe) schriftlich.				
Sie legen Verantwortung für die Prozesse schriftlich fest.				
Sie definierten Schnittstellen innerhalb der Prozesse.				
Sie kommunizieren mit Kund/innen über Ihr Angebot	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Ihre Geschäftsbedingungen sind vollständig veröffentlicht.				
Ihre Verbraucherschutzmaßnahmen sind ggf. beschrieben.				
Ihre Kundenkommunikationsverfahren sind begründet.				
Vollständige und verständliche Information geben Sie über:				
• Ihr Profil und ggf. Ihre Kompetenz				
• Ihr Angebot				
• Ihre Serviceleistung				
• Ihre Rechtsform				
• ggf. Ihrem Standort (Lage, Raumplan)				
Sie werten Beschwerden aus und ziehen Konsequenzen.				
Sie klären Aufträge und ihre Bedingungen kundenorientiert	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie kennen Ihre Persönlichkeit, Ihr Potential und Ihre Grenzen.				
Ihr Marketingkonzept ist entwickelt und schriftlich fixiert.				
Sie haben Ihr Akquisitionskonzept entwickelt.				
Ihre eigene Akquisitionsstrategie setzen Sie systematisch um.				
Sie kooperieren ggf. zur Ausweitung Ihres Angebots.				
Sie gewährleisten durch Ihre Vernetzung ggf. Vertretung.				
Sie kreieren lösungsorientierte ggf. eine Angebotspalette.				
Sie schätzen Ihre Erfolgsaussichten realistisch ein.				
Sie delegieren ggf. an andere oder kooperieren mit ihnen.				



Aufträge verhandeln Sie nach dem win win Prinzip.				
Aufträge, die keinen Erfolg versprechen, lehnen Sie ab.				
Sie reflektieren (Eigen- und Fremdanalyse) Ihr Verhalten.				
Sie nehmen ggf. nötige Fortbildungen war.				
Sie analysieren mögliche Geschäftspartner	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie ermitteln Informationen und entwickeln Hypothesen.				
Sie erforschen die Kultur, Struktur und Strategie.				
Sie beziehen diese Bedingungen und Fakten ein.				
Sie thematisieren Ihre geschäftlichen Beziehungen.				
Sie differenzieren zwischen verschiedenen Problemen.				
Sie analysieren die Chance zur Verhaltensänderung bei sich.				
Sie schaffen eine funktionale Infrastruktur	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Ihr Standort und Ihre Ausstattung sind Zielgruppengerecht.				
Ihre Verbesserungsanstrengungen zeigen Sie auf.				
Sie setzen geeigneter Medien ein.				
Sie stellen die Verfügbarkeit dieser Medien sicher.				
Ihre Verhalten als Unternehmer/in optimieren Sie	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie arbeiten prozess- und ergebnisorientiert.				
Wissen zur Problemlösung und –vermeidung wenden Sie an.				
Sie erkennen ihr Potential und kompensieren fehlendes.				
Sie verbessern die Zusammenarbeit durch Kommunikation.				
Sie evaluieren Ihr Angebot kontinuierlich	0-25 %	25-50%	50-75%	75-100%
Sie überprüfen Ihren Preis – Leistungsverhältnis systematisch.				
Sie werten Ihre Aufträge systematisch aus.				
Akquisitionsaufwand und Auftragsgewinn werten sie aus.				
Sie befragen regelmäßig Ihrer Kundschaft zum Angebot.				
Sie befragen Geschäftspartner/innen zur Zusammenarbeit.				
Sie ziehen ggf. Konsequenzen aus diesen Rückmeldungen.				

Hintergrund der Qualitätsanalyse

Diese Qualitätsanalyse für Unternehmerinnen orientiert sich an Ausführungen von Professor Harald Geißler, Leiter der Forschungsstelle Coach - Gutachten Hamburg, in der Zeitschrift Managerseminar 2005. Sie lehnt sich an die „Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung“ (LQW) an, entwickelt durch art set. Sie profitiert von Gila Otto mit ihren langjährigen Erfahrungen in der Qualifizierung von Selbstständigen und Existenzgründerinnen (Frau und Arbeit e.V. und selbstständig als Coach für Unternehmer/innen)