

# QUALITÄTSMANAGEMENT: DIENSTLEISTUNGEN

Qualitätsmanagement	Leistungsart	
	Beratungsleistung	Abwicklungsleistung
<b>Qualitätsplanung (Festlegung von Vorgaben)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixieren der Beratungstiefe (standardisiert/individuell)</li> <li>• passive Beratung/aktive Kundenansprache</li> <li>• Vorgaben für die Erstellung der Beratungsunterlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegen von Bearbeitungszeiten (Bearbeitungsdauer)</li> <li>• Arbeitsablaufbeschreibungen</li> <li>• Definition von maximalen Fehlerquoten</li> </ul>
<b>Qualitätssteuerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zielgruppenorientierte Zuordnung der Kundenberater</li> <li>• quantitative und qualitative Zielvereinbarungen</li> <li>• Schulung/Training; Motivation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegen von Kompetenzrahmen</li> <li>• Festlegung des Vieraugenprinzips</li> <li>• Checklisten/Sicherungen für Ausfallsituationen</li> </ul>
<b>Qualitätskontrolle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absatz-, Ergebniskontrollen</li> <li>• Kundenbefragungen</li> <li>• organisiertes Beschwerdewesen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontroll- und Testläufe</li> <li>• Kontrolle der Kompetenzeinhaltung</li> <li>• computergesteuerte Stichproben</li> </ul>