

## PHILOSOPHIE UND POLITIK

### Unternehmensberatung Joachim Pradel

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel hat sich aus dem 1991 gegründeten *Institut für Kommunikation und Bildung (KomBi)* mit den Standbeinen Beratung und Schulung entwickelt.

Mit den später aufgenommenen Geschäftsfeldern *QM on demand*<sup>®</sup> und *feedback on demand*<sup>®</sup> bietet sie vor allem kleineren und mittleren Unternehmen ein breites Spektrum an Beratung, Projektentwicklung und Schulung rund um die Themenfelder Personalführung und Qualitätsmanagement.

Das Leistungsangebot der Unternehmensberatung Joachim Pradel umfasst:

### TRAINING und persönliche ENTWICKLUNG



Training und persönliche Beratung sind die Standbeine des seit 1991 tätigen **Instituts für Kommunikation und Bildung (KomBi)**. Die Schwerpunkte liegen auf Angeboten und Leistungen von hoher Praxisrelevanz, innovativen Konzepten und solidem Fachwissen in den Themenfeldern Führungskompetenz, Qualitätsmanagement und Kundenorientierung.

### MANAGEMENTSYSTEME



Management ist das zielgerichtete und ergebnisorientierte Leiten und Lenken von Organisationen. Qualität bedeutet, Kundenanforderungen zu erfüllen. Qualitätsmanagement dient dem Bestreben nach ständiger Verbesserung der Leistungserbringung und der Ergebnisse.

**QM on demand**<sup>®</sup> bietet Unternehmen fachkundigen Support bei allen Fragen des Qualitätsmanagements.

### FEEDBACKINSTRUMENTE



Eine wichtige Grundlage jeder Entwicklung und jeder organisationsbezogenen oder persönlichen Verbesserung ist eine solide Datensammlung auf der Basis qualifizierten, konstruktiven Feedbacks.

Der Service **feedback on demand**<sup>®</sup> stellt Unternehmen ein breites Angebot an Feedbackinstrumenten bereit – von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen über Silent Feedback<sup>®</sup> bis hin zu persönlicher Rückkopplung.

Die Unternehmensberatung wird als Einzelunternehmen von Joachim Pradel geführt. Der Inhaber ist zugleich die *Oberste Leitung* im Sinne der DIN EN ISO 9001.

Aufgrund der langjährigen Erfahrungen und Kontakte verfügt die Unternehmensberatung Joachim Pradel über ein großes Potenzial an freien Mitarbeiter/innen und Kooperationspartnern. Dies sichert die hohe Fachkenntnis, Methodenkompetenz und Zuverlässigkeit.

---

## Vision

---

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel zeichnet sich durch anerkannte Fachkompetenz und an der Praxis orientierte Umsetzungen aus. Die erbringt an den spezifischen Kundenanforderungen ausgerichtete Trainings- und Beratungsleistungen auf höchstem fachlichem Niveau.

---

## Unternehmensphilosophie und Qualitätspolitik

---

Die Philosophie eines Unternehmens drückt aus, welche Werte und welches Verständnis dieses Unternehmen prägen. Sie beeinflusst seine soziale Verantwortung, seine Strategien und seine Ziele. Sie ist zugleich Spiegel der Leistungsfähigkeit nach innen und außen. Auch für das professionelle Handeln der Unternehmensberatung Joachim Pradel ist die Unternehmensphilosophie beides: Ausdruck der Selbstverpflichtung und Angebot an die Kunden.

In diesem Sinne stehen die Grundlagen der Beratungs- und Schulungsarbeit auf folgenden Kernaussagen:

### **Qualität zu leisten heißt, Anforderungen zu erfüllen.**

Diese Aussage ist einfach und logisch. Und doch fällt die Umsetzung häufig schwer.

Um Anforderungen erfüllen zu können, müssen Anforderungen zunächst ermittelt und dann mit der betrieblichen Leistungsfähigkeit und Angebotspalette abgeglichen werden. Solange ein Gastwirt ein griechisches Restaurant betreibt, wird er die Kundenanforderung nach japanischem Sushi nicht erfüllen können; wohl aber steht es ihm frei zu prüfen, ob er zusätzlich eine Sushi-Bar führen kann und will.

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel hilft Unternehmen bei der Ermittlung von Kundenanforderungen und bei der Sicherstellung, dass diese Unternehmen in der Lage sind, Qualität zu erbringen. Die Instrumente dazu sind: Kundenbefragungen, Beschwerdemanagement, Silent Feedback<sup>®</sup>, Entwicklung von Qualitätsmanagement, qualitätsbezogene Mitarbeiterschulungen und Beratung zur Kundenorientierung.

### **Ziele erwachsen aus unseren Visionen, nicht aus unserem Handeln.**

Menschen bewegen in Organisationen ebenso wie in ihrem Privatleben nur dann etwas, wenn sie von einer Vision geleitet werden. Wir können sicher sein, dass die wenigen Tellerwäscher, die es wirklich zum Millionär gebracht haben, eine bildhafte Vision ihres Millionär-Seins vor Augen hatten. Die unzähligen anderen, die noch immer Teller waschen, hatten bestenfalls den Wunsch, reich zu sein. Sie haben vielleicht das Eine oder Andere unternommen, doch ohne ein konkretes Bild vor Augen blieben Ziele und Wege unklar und verschwommen.

Im betrieblichen und privaten Alltag ist es leider oftmals so, dass Ziele aus dem alltäglichen Handeln abgeleitet werden. Wir machen dies oder das - und folgern daraus, was unser Ziel sein könnte.

Das Anliegen der Unternehmensberatung Joachim Pradel ist es, Unternehmen auf dem Weg von der Vision über konkrete und messbare Ziele hin zu zielgerichtetem Handeln zu begleiten. Die Mittel hierfür sind: Coaching, Organisationsberatung, QM-Implementierung und Schulungsangebote.

**Menschen führen bedeutet,  
Visionen zu teilen, Ziele zu vereinbaren und gemeinsam Wege zu bereiten.**

Personalführung gehört zu den schwierigsten Aufgaben im Unternehmen. Mitarbeiter zu motivieren, ihr Bestes zu geben und auch in schwierigen Zeiten vollen Einsatz zu zeigen, bedarf der beständigen Auseinandersetzung mit der eigenen fachlichen und sozialen Kompetenz und der fortlaufenden Schulung des eigenen Führungsverhaltens.

Dabei gibt es zwar viele Hinweise, aber kein allgemeingültiges Rezept für eine „gute Führungskraft“. Zu unterschiedlich sind die organisatorischen und persönlichen Rahmenbedingungen.

Das Angebot der Unternehmensberatung Joachim Pradel an Führungskräfte ist es, sie methodisch zu schulen, ihnen Raum für strukturierte Selbstreflexion zu schaffen und qualifizierte Rückmeldung zu Ideen, Konzepten und Verhalten zu geben. Umgesetzt wird dies durch: Coaching, Einzelberatung, Führungskräfte-seminare, Projektbegleitung und Mitarbeiterbefragungen.

**Jeder Fehler ist Chance und Verpflichtung zugleich,  
ihn in Zukunft nicht noch einmal zu begehen.**

„Einer muss immer der Dumme sein, einer ist immer das arme Schwein ...“ heißt es in einem Lied der Musikgruppe PUR. Es spiegelt wider, was wir schon früh gelernt haben: Wenn etwas schief läuft, machen sich alle Beteiligten schnell auf die Suche nach dem Schuldigen. Der wird dann, je nach Stimmungslage und Unternehmenskultur, motiviert, sanktioniert oder abserviert.

Dieses Vorgehen birgt den Nachteil, dass das schief Gelaufene in den Hintergrund gerät. Effektiver ist es, die Suche auf die Ursachen statt auf den Verursacher zu konzentrieren. Die Zielsetzung dabei muss sein, das erneute Auftreten des Fehlers zu verhindern.

Das Angebot der Unternehmensberatung Joachim Pradel ist es, Unternehmen bei der Entwicklung von Vorgehensweisen zur Fehlervermeidung, zur Ursachenermittlung und zur Fehlerkorrektur methodische Hilfestellung zu geben: durch Entwicklung und Einführung von Qualitätsmanagement, Instrumenten der Prozessüberwachung und Durchführung interner Audits sowie durch Schulung von Führungskräften und Mitarbeitern.

## **Unternehmensleitbild**

---

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel und alle für sie tätigen (freien) Mitarbeiter/innen und Kooperationspartner bekennen sich zu diesen Leitsätzen:

- Wir gestalten unsere Beziehungen mit Kunden, Lieferanten und Kooperationspartnern zum gegenseitigen Nutzen.
- Wir verpflichten uns zu verbindlichem Handeln und zu Termintreue.

- Wir übernehmen nur Aufträge, für deren Ausführung wir die erforderlichen fachlichen und personellen Kompetenzen bereitstellen können.
- Wir suchen Lösungen, die dem aktuellen Erkenntnisstand, den Erfordernissen der jeweiligen Branche und den Bedürfnissen des Kunden gerecht werden.
- Wir ermitteln bei langfristigen Projekten den voraussichtlichen Beratungs- und Begleitungsbedarf so realistisch, wie nach bestem Wissen und Gewissen möglich.
- Wir stimmen unsere Honorar- und Vergütungssätze bei der Auftragsgestaltung verbindlich mit unseren Kunden ab.
- Wir gestalten unsere Schulungen ziel- und teilnehmerorientiert und setzen auf die Einbeziehung aller Sinne in den Lernprozess (beschleunigtes Lernen).
- Wir behandeln alle Informationen und Unterlagen unserer Kunden mit absoluter Vertraulichkeit.
- Wir werben keine Mitarbeiter/innen unserer Kunden ab.
- Wir bewerben und akquirieren keine Kunden innerhalb der Gemeinschaft aus Kooperationspartnern und freien Mitarbeiter/innen.

## **Interessenspartner**

---

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel unterscheidet zwischen fünf für das Kerngeschäft wesentlichen Interessenspartnern:

- **Kunden** als Auftraggeber, die die von der Unternehmensberatung Joachim Pradel erbrachte Leistung unmittelbar selbst bzw. im Umfeld ihrer eigenen Organisation oder ihres eigenen Unternehmens empfangen.
- **Auftraggebende Kooperationspartner** als Kundengruppe, in deren Auftrag die Unternehmensberatung Joachim Pradel Leistungen gegenüber Dritten erbringt.
- **Kooperationspartner** als Organisationen oder (Einzel-)Unternehmen, mit denen die Unternehmensberatung Joachim Pradel gemeinsam Leistungen gegenüber Kunden erbringt.
- **Freie Mitarbeiter** als unabhängige, zur Erbringung definierter Einzelleistungen im Auftrag der Unternehmensberatung Joachim Pradel gegenüber Kunden auf honorarvertraglicher Basis verpflichtete, selbstständig tätige Berater und Trainer.
- **Mitarbeiter** als arbeitsvertraglich an die Unternehmensberatung Joachim Pradel gebundene Personen, deren Kompetenzen und Verantwortlichkeiten über Tätigkeitsbeschreibungen definiert sind.

## **Ziele**

---

Die vornehmliche Zielsetzung der Unternehmensberatung Joachim Pradel ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch die Realisierung wertsteigernder Leistungsangebote für Dienstleis-

tungsunternehmen, Organisationen und Unternehmen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen, aus Handwerk, Handel und Gastronomie sowie aus öffentlicher Verwaltung.

Die Leistungsangebote der Unternehmensberatung Joachim Pradel stehen dabei in einem ausgewogenen Verhältnis von Preis und Leistung, das die hochwertigen Leistungen für den Kunden attraktiv macht und zugleich die Fortbestand und die Weiterentwicklung der Unternehmensberatung Joachim Pradel sichert.

An der Erreichung dieser Zielsetzung und den daraus abgeleiteten Qualitätszielen mitzuarbeiten, ist selbstverständliche Aufgabe aller (freien) Mitarbeiter/innen und Kooperationspartner der Unternehmensberatung Joachim Pradel.

## **Zielfindung und Zielverfolgung**

---

Zur Erreichung ihrer übergeordneten Zielsetzung definiert die Unternehmensberatung Joachim Pradel strategische und operative Unternehmensziele sowie an den Dienstleistungsprozessen ausgerichtete Qualitätsziele.

In Umsetzung der Unternehmens- und Qualitätsziele und unter Berücksichtigung des Leitbildes steht die Unternehmensberatung Joachim Pradel in einem fortlaufenden Prozess konkretisierter Zielfindung und Zielverfolgung im Sinne des Qualitätsregelkreises aus Planen, Durchführen, Überprüfen und Verbessern (PDCA-Kreislauf).

Unternehmens- und Qualitätsziele sowie die zur Zielerreichung vereinbarten Maßnahmen, ihre Umsetzung und ihre Wirksamkeit werden im EDV-System dokumentiert (*B 1020 TB Ziele und Maßnahmen*).

## **Interne Kommunikation**

---

Der regelmäßige Austausch über die Tätigkeit und den Erfolg der Unternehmensberatung Joachim Pradel ist ein wichtiges Instrument zur zielgerichteten Unternehmenssteuerung. Er sichert zugleich den schnellen Informationsfluss und die Transparenz für alle Beteiligten. Für alle (freien) Mitarbeiter/innen gilt der Grundsatz der Hol- und Bringschuld von Informationen.

Die erforderliche interne Kommunikation stellt die Unternehmensberatung Joachim Pradel durch regelmäßige unternehmensbezogene Besprechungen sicher, an denen alle zum Zeitpunkt der Besprechung in die Unternehmensberatung Joachim Pradel eingebundenen (freien) Mitarbeiter/innen beteiligt sind. Diese Plattform dient auch der Kommunikation zur Überwachung und Steuerung der Unternehmens- und Qualitätsziele.

Darüber hinaus wird die projektbezogene Kommunikation zwischen den an einem Projekt beteiligten (freien) Mitarbeiter/innen und Kooperationspartnern sichergestellt.

Neben der Gremienkommunikation setzt die Unternehmensberatung Joachim Pradel ein EDV-gesteuertes Kommunikationssystem über Emailing und den projektbezogenen Zugriff auf den zentralen Server ein.

Die interne Kommunikation wird in geeigneter und angemessener Form dokumentiert.

---

## Prozesse und ihre Wechselwirkung

---

Zur Abwicklung ihrer Tätigkeiten unterhält die Unternehmensberatung Joachim Pradel die erforderlichen Kernprozesse, die in Führungs- und Stützprozesse eingebettet sind.

Die Wechselwirkung der Prozesse ist im Dokument *B 1010 Wechselwirkung* dargestellt.

Die Prozesse und Verfahren sind in den folgenden Abschnitten dieses Handbuchs beschrieben:

- C** Managementsystem und kontinuierliche Verbesserung
- D** Führungs- und Stützprozesse
- E** Dienstleistungsprozesse

---

## Wirtschaftlichkeit

---

Die Unternehmensberatung Joachim Pradel versteht wirtschaftliches Handeln als Teil ihrer sozialen Verantwortung gegenüber Kunden, (freien) Mitarbeiter/innen, Kooperationspartnern und gegenüber sich selbst.

Sie hat dies in ihren Unternehmenszielen verankert und stellt die Umsetzung durch eine verantwortungsvolle betriebswirtschaftliche Planung und Organisation sicher.

Die dazu erforderlichen Grundsätze und Verfahren sind im Abschnitt *D 2000 Wirtschaftlichkeit* beschrieben.

---

## Umweltschutz

---

Das Handeln der Unternehmensberatung Joachim Pradel besteht im Wesentlichen in der Erbringung von Dienstleistungen und hat keinen unmittelbaren Einfluss auf die Umwelt.

Umweltschutz erfolgt vor allem vermittelt über die Schonung natürlicher Ressourcen beim:

- Energieverbrauch durch Heizung, Elektrogeräte etc.
- Kraftstoffverbrauch durch Fahrzeuge.
- Verbrauchsmaterialien wie Kopierpapier, Büromaterialien, Reinigungsbedarf etc.
- Verschleiß von Büroausstattungen und EDV-Ausrüstung.

Die (freien) Mitarbeiter/innen der Unternehmensberatung Joachim Pradel sind zum sparsamen Verbrauch von Energie und Material aufgefordert.

Bei vergleichbarem Zeitaufwand und angemessener Verfügbarkeit werden für Reisetätigkeiten öffentliche Verkehrsmittel genutzt. Soweit wirtschaftlich vertretbar, bevorzugt die Unternehmensberatung Joachim Pradel bei der Beschaffung von Papier, Büromaterial, sonstigen Arbeitsmitteln und Druckerzeugnissen umweltverträgliche Materialien.

Bei der Entsorgung von Abfällen und defekten Geräten werden die Erkenntnisse und Vorgaben der Mülltrennung und –beseitigung umgesetzt.

## **Bewertung des Managementsystems**

---

Die regelmäßige Bewertung des Managementsystems der Unternehmensberatung Joachim Pradel durch die oberste Leitung dient der Sicherstellung seiner kontinuierlichen Eignung und Wirksamkeit sowie der Überprüfung, ob die Unternehmens- und Qualitätspolitik umgesetzt und die gesteckten Ziele erreicht wurden.

Die Bewertung findet mindestens einmal jährlich statt.

Einzelheiten zur Managementbewertung sind im Abschnitt *C – Managementsystem und kontinuierliche Verbesserung* beschrieben.