

Organisations-
und
Qualitätshandbuch

der

Unternehmen

Hans Laßek, Dipl.-Ing.

-UnternehmerBeratung-
&
-Arbeitssicherheit-

31. Dezember 2014

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

I) Unternehmensdarstellung und Qualifikation.....	3
1 Darstellung des Unternehmens.....	3
2 Unternehmerisches Leitbild.....	4
3 Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens. .	4
4 Leistungskatalog.....	5
5 Unternehmens-Kodex.....	6
Prinzip der Offenheit und Neutralität.....	6
Grundsätze der ordnungsgemäße Geschäftsführung.....	6
Verschwiegenheit und Vertraulichkeit.....	7
Persönliche Eignung und Befähigung.....	7
Ehrlichkeit und Neutralität.....	7
Seriöse Werbung und Preisbildung.....	7
6 Fachliche Kompetenz und Weiterbildung.....	8
7 Kapazität, Arbeitsmittel und Ressourcen.....	10
II) Leistungserbringung und Kundenkommunikation.....	12
1 Marketing, Akquise und Vertrieb.....	13
2 Bedarfsermittlung, Angebotserstellung, Vertragserstellung und -abschluss.....	13
3 Detaillierte Bedarfsermittlung, Zielvereinbarung und -besprechung.....	14
4 Durchführung.....	16
5 Nachbetreuung/Kundenpflege.....	16
III) Qualitätskontrolle, Feedbackbögen, Kurzbericht.....	17
VI) Aufbewahrung der Dokumente.....	17
V) Anhang.....	18
Übersicht der Beratungs-, Schulungs- und Workshopthemen.....	18
Qualifikations- und Erfahrungsprofil.....	19

I) Unternehmensdarstellung und Qualifikation

1 Darstellung des Unternehmens

Das Unternehmen Hans Laßek, Dipl.-Ing., UnternehmerBeratung, erbringt Beratungs-, Schulungs-, und Workshop-Dienstleistungen in den Bereichen

- Unternehmensführung
- Existenzgründung
- Fachkräftesicherung

- Schwerpunkte in den Bereichen
 - Marketing & Vertrieb
 - Dienstleistung & Handel
 - Organisation & EDV
 - Arbeitsschutz

für kleinst-, kleine- und mittelständische Unternehmen.

Sitz der Unternehmen ist

Hans Laßek, Dipl.-Ing., UnternehmerBeratung
Birkenweg 2B
53757 Sankt Augustin

und

Hans Laßek, Dipl.-Ing., Arbeitssicherheit
In der Au5
57635 Rettersen

www.hanslassek.de

Beide Unternehmen werden von Hans Laßek, Dipl.-Ing. , 53757 Sankt Augustin, Birkenweg 2B als freiberufliche Einzelunternehmen geführt.

Sie sind fiskalisch bei den Finanzämtern Sankt Augustin (Steuer Nr. 22252601627) und Altenkirchen (Steuer Nr. 0222501969) geführt.

2 Unternehmerisches Leitbild

Der Beratungs-, Schulungs-, und Workshop Ansatz ist ein zielorientierter Handlungsansatz, welcher die Eigenständigkeit, Wirksamkeit, Nachhaltigkeit und Unabhängigkeit des Kunden verfolgt.

Die Befähigung des Kunden eigenständig vereinbarte Ziele/Ergebnisse in die Geschäfts- bzw. Arbeitsprozesse einzubringen, zu betreiben und kontinuierlich zu Verbessern steht im Mittelpunkt.

Eine Dauerberatung, also eine Entwicklung des Kunden in eine Abhängigkeit vom Berater, steht dem Leitbild entgegen und wird dem Kunden nicht angeboten.

„Beraten-Planen-Umsetzen“ beschreiben die Prozess- und Zielorientierung des Beratungsansatzes. Weitere Einzelheiten werden unter Punkt „II) Leistungserbringung und Kundenkommunikation“ beschrieben.

3 Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens

Die Zielgruppe der Beratung und Schulung sind

- ExistenzgründerInnen
- UnternehmenInnen
- Fachkräften

in kleinst, klein und mittelständischen Unternehmen von ein bis ca. zweihundert Beschäftigten mit Sitz in Deutschland.

Der Branchenschwerpunkt liegt im Dienstleistungs- und Handelsgewerbe wie zum Beispiel

- Erbringen Dienstleistungen in der Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit
- Fotografie, Erstellen und Verkauf von Tier – und Kinderfotos
- Handel mit Werbemitteln
- Filmbranche, Verleih von Produktionsmitteln
- Telekommunikation, Planung und Durchführung von Dienstleistungen im Mobilfunk

und wird entsprechend der persönlichen Kompetenzen weiter ausgebaut.

4 Leistungskatalog

Die hier beschriebenen Leistungen sind exemplarisch. Konkrete Leistungen ergeben sich aus einer detaillierten Bedarfsanalyse und Zielermittlung.

	Beratung	Schulung	Workshops
ExistenzgründerInnen	<p>Erarbeitung des Gründungsziels basierend auf der aktuellen Lebenssituation</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entwicklung des unternehmerischen Verständnisses -Aufzeigen von verschiedenen Gründungsszenarien 	<p>Wissensvermittlung basierend auf den aktuellen Gesetzen, Normen und unternehmerischen Prinzipien (Inhalte lt. BMWI, KfW, et)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Erarbeitung von eigenen Business- und Geschäftsplänen -Phasenmodell in der Unternehmensgründung - Umgang mit Kundenbeschwerden - Marketing-, Vertriebs- und Dienstleistungskonzept
UnternehmerInnen	<ul style="list-style-type: none"> -Information über Best Practices der Unternehmensführung im Vergleich zur gelebten unternehmerischen Praxis - Information über Beratung, Förderung und Unterstützung durch staatlichen und privatwirtschaftliche Organisationen 	<ul style="list-style-type: none"> -Vermittlung von Wissen und Methoden zu Best Practices mit den operativen Schwerpunkten -Marketing & Vertrieb -Organisation & EDV -Projekt- und Changemanagement -Arbeitsschutz -Datenschutz -Qualitätsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> -Standortbestimmung im Markt und Wettbewerb -Management und Ausbau der Kundenbindung -Integrierte Managementsysteme (Arbeitsschutz, Qualitäts- und Umweltmanagement)
Fachkräfte	<ul style="list-style-type: none"> -Information über den aktuellen Stand der Technik, Normen und Gesetze. -Information über Zugang von staatlichen Fördermöglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Qualifikation 	<ul style="list-style-type: none"> -Vermittlung von Wissen und Befähigung zur Anwendung durch Schulungen und Trainings z.B. im Bereich elektrotechnische Installation und Prüfungen, 	<ul style="list-style-type: none"> -Prävention von Erkrankungen und Unfällen am Arbeitsplatz -Erfahrungsaustausch Elektrotechnik im Filmgewerbe -Erkennen und Vermeiden von psychischen Belastungen

5 Unternehmens-Kodex

Die Hans Laßek, Dipl.-Ing. UnternehmerBeratung verpflichtet sich in ihren Tun und Handeln den Gesetzen

- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Verordnung über Informationspflichten für Dienstleistungserbringer (Dienstleistungs- Informationspflichten-Verordnung – DL-InfoV)
- Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG), für die Tätigkeit als beratender Sicherheitsingenieur
- Mediationsgesetz (MediationsG), für die Tätigkeit als Coach und Mediator

sowie den jeweiligen gesetzlichen Regelungen im Rahmen der Zulassung, Beantragung und des Erhalts von staatlichen Fördermitteln.

Zur Konkretisierung werden die vorgenannten Gesetze und Regeln in die Praxis umgesetzt:

Prinzip der Offenheit und Neutralität

- Die Beratung,-Schulung und Workshops sind offen für allen interessierte Personen- und Gesellschaftskreise. Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Teilnahme werden im kostenlosen Vorgespräch geklärt.
- Die Inhalte und Aussagen in den Veranstaltungen sind politisch, weltanschaulich und religiös neutral und nicht diskriminierend.
- Mögliche Versuche von TeilnehmernInnen diese Prinzipien nicht einzuhalten können zum kostenpflichtigen Ausschluss aus der Veranstaltung führen.

Grundsätze der ordnungsgemäße Geschäftsführung

- Die Grundsätze der ordnungsgemäßen Geschäftsführung
 - Klarheit und Übersichtlichkeit
 - Richtigkeit und Vollständigkeit
 - Rechtzeitig und geordnete
 - Aufbewahrungder gesamten relevanten Geschäftsunterlagen werden eingehalten.
- Buchungen und Jahresabschlüsse erfolgen durch dazu befähigte Dienstleister im Einklang mit den gesetzlichen Regeln.

Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

- Private und geschäftliche Informationen, Daten und Dokumente werden vertraulich behandelt und in keiner Weise unbefugten Dritten zugänglich gemacht.
- Sollte der Bedarf der Weitergabe bestehen, so wird dies schriftlich mit dem Kunden vereinbart. Mündliche Absprachen gelten nicht.

Persönliche Eignung und Befähigung

- Die persönliche Eignung und Befähigung wird durch qualifizierte und anerkannte Ausbildung und Tätigkeit in der Praxis erlangt. Der Nachweis ist durch entsprechende Dokumentation (Zertifikate, Teilnahmebescheinigungen oder andere geeignete Unterlagen) nachzuweisen.
- Die persönliche Eignung und Befähigung ist durch die Teilnahme an Weiterbildungen und Fachseminaren, Selbststudium von einschlägiger Literatur, News-Lettern, Broschüren und Fachzeitschriften sichergestellt.

Ehrlichkeit und Neutralität

- Beratungen, Schulungen und Workshops werden nach bestem Wissen und Gewissen ausgeführt. Die Grenzen des eigenen Wissens und der eigenen Fähigkeiten werden dem Kunden unmittelbar mitgeteilt und andere geeignetere Beratungsunternehmen benannt und kostenfrei vermittelt.
- Anfragen und Aufträge werden angenommen und bearbeitet, wenn sichergestellt ist, dass die im Rahmen der vereinbarten Inhalte, Kosten und Zeit erfüllt werden können. Ist dies nicht möglich, wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt und die Anfrage/der Auftrag nicht angenommen, auch wenn dies zum Nachteil des eigenen Unternehmens ist.

Seriöse Werbung und Preisbildung

- Die Werbeaussagen im Internet, auf Flyern und in weiteren Medien sowie im direkten Akquisitionsgespräch sind sachlich richtig, aktuell und der Realität entsprechen. Sie informieren den Kunden zum Sachverhalt und befähigen ihn zu einer qualifizierten Kaufentscheidung.
- Bei der Preisbildung gelten neben den unternehmerischen Zielen von Kostendeckung und Ertragserzielung auch die markt- und branchenüblichen Preisniveaus.
- Im Rahmen von öffentlich geförderten Beratungen, Schulungen und Workshops werden die Preise für die Teilnehmer bewusst niedrig gestaltet, um eine Teilnahme zu ermöglichen. Die öffentlichen Gelder dienen der Kostendeckung und einer angemessenen Ertragsgestaltung und nicht ausschließlich der Ertragssteigerung.

6 Fachliche Kompetenz und Weiterbildung

Die Hans Laßek, Dipl.-Ing. UnternehmerBeratung ist ein 'Ein-Personen-Unternehmen'. Das Ausbildungs-, Tätigkeits- und Berufsprofil informiert über die berufliche und beraterische Kompetenz (siehe Anhang).

Sollten im Rahmen der geschäftlichen Entwicklung weitere BeraterInnen (als freie Mitarbeiter, Beschäftigte oder Partner) tätig werden, so gelten vergleichbare Anforderungen an Aus- und Weiterbildung sowie berufliche Erfahrung.

Die absolvierte Ausbildung und erworbene Berufserfahrung unterliegt einem ständigen Wandel. In der Rolle als Berater, Referent und Coach ist die Aufrechterhaltung der fachlichen und methodischen Kompetenz unverzichtbar.

Im Rahmen der ständigen Weiterbildung werden Änderungen in den Methoden, Technik und Gesetzgebung erkannt und verfolgt. Eine systematische Nutzung von verschiedenen Informations-Kanälen und Medien stellt die Aktualität von Wissen und Kompetenz sicher.

Das Weiterbildungsprogramm ist wie folgt festgelegt:

Thema	<u>Kontinuierliche Weiterbildung</u> Fachlektüre, News-Letter, Recherchen, Kollegengespräche	<u>Formale Weiterbildung</u> Fachveranstaltung/Seminare/ Expertenaustausch
Fachliche Kompetenz		
Unternehmensführung -Marketing&Vertrieb -Dienstleistung&Handel -Organisation & EDV	Havard Magazin Manager Magazin Mittelstands Magazin Internetrecherche Gesetzestexte	- 2 tägige Weiterbildung bei einem anerkannten Bildungsträger alle 2 Jahre
Existenzgründung	Schriftenreihen des BMWI, der KfW und weiterer Organisation -Starthilfe, Gründerzeiten, News-Letter,	- Besuch von 2 Fachmessen mit Erfahrungsgasaustausch pro Jahr - Gründerstammtische und Gründerbörsen
Fachkräftesicherung - Schwerpunkt 'Elektrotechnik'	Fachlektüre VDE-Schriften Regelwerk der DGUV und Berufsgenossenschaften Kollegengespräche	1-tägige Weiterbildung bei einem anerkannten Bildungsträger (z.B. TÜV, VDE) alle 2 Jahre
Arbeitsschutz	News-Letter Fachzeitschriften Regelwerk des DGUV und Berufsgenossenschaften	2-tägige Weiterbildung bei einer Berufsgenossenschaft einmal im Jahr
Methodenkompetenz		
Beratung, Schulung, Coaching	News Letter Fachlektüre Kollegengespräche	1-tägige Weiterbildung bei einem anerkannten Bildungsträger einmal im Jahr

7 Kapazität, Arbeitsmittel und Ressourcen

Die Hans Laßek, Dipl.-Ing. UnternehmensBeratung ist ein freiberuflicher Beratungs-, Schulungs-, und Workshop Dienstleister und wird als 'Einzelberatungsunternehmen' geführt.

Als 'Einzelberater' stehen ca. 220 Arbeitstage im Jahr zur Verfügung, davon werden geschätzt

- 1 Tag pro Monate für Administration (12Tage)
- 0,5 Tag pro Monat für Aus- und Weiterbildung (6 Tage)
- 2 Tage für Marketing und Vertrieb (12 Tage)
- 190 Tagwerke für Beratung, Schulung und Workshops (Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung)

genutzt.

Die geschätzte Aufteilung der Tätigkeiten ist wie folgt:

80 % - 152 Tage im Jahr sind für Beratung, Schulung und Workshops geplant, davon

- 8 Tage im Monat für Beratungen
- 3 Tage im Monat für Schulungen
- 2 Tage im Monat für Coaching

10% - 19 Tage im Jahr sind für Prüfungen an elektrischen Anlagen und Betriebsmitteln

10% - 19 Tage im Jahr sind für Gefährdungsbeurteilungen geplant.

Die Durchführung der Prüfungen und Gefährdungsbeurteilungen stellt den Praxisbezug in der Beratung, Schulung und Workshops sicher.

Anmerkung: Es wurden bewusst 220 Tage (5 Tage Woche) zum Ansatz gebracht. Die verbleibende mögliche Arbeitszeit dient als ungeplante Pufferzeit.

Die Hans Laßek, Dipl.-Ing., UnternehmerBeratung verfügt über Geschäfts- bzw. Büroräume zur Erledigung der unternehmerischen Aufgaben, der Vor- und Nachbereitung von Beratungen, Schulungen und Workshops an den Standorten in Rettersen und Sankt Augustin.

Büromittel und Infrastruktur entsprechen der aktuellen technischem Stand.

Dazu gehören u.a.

- Lap-Tops und Datenspeicher
- Drucker- und Scanner (Tintenstrahl und Laser)
- Projektor / Beamer
- Internetzugang über Festnetz und Mobilfunk
- allgemeines Büromaterial

Die Beratungs-, Schulungs-, und Coaching Tätigkeit findet in den Räumen des Kunden bzw. in für die Zweck angemieteten und geeigneten Räumen statt.

Der Austausch mit Kollegen und Netzwerken spielt eine wesentliche Rolle und wird systematisch verfolgt, ausgebaut und durchgeführt. Als Kontaktnetzwerke dienen dazu Plattformen wie XING und LinkedIn, die jedoch den persönlichen Kontakt und das Gespräch nicht ersetzen können.

Die aktive Kontaktpflege und das persönliche Treffen (z.B. auf Stammtischen, im Telefonat) wird regelmäßig geplant und durchgeführt.

II) Leistungserbringung und Kundenkommunikation

Der generelle Ansatz besteht aus den drei Phasen 'Beraten-Planen-Umsetzen' und gliedert sich in die Phasen

- **Beratung**, es wird
 - der konkrete Bedarf des Kunden (Ist-Aufnahme) ermittelt
 - eine Sammlung von möglichen Zielen erarbeitet
 - die aktuellen gesetzlichen, normativen und marktüblichen Regeln und Vorgehensweisen vermittelt
 - die Rahmenbedingung geklärt
 - eine schriftliche Zusammenfassung erstellt (Grobkonzept, Beratungsplan, Zielvereinbarung, Schulungsplan, etc.)

darauf basierend wird in der

- **Planung**, die Detailplanung durchgeführt und dokumentiert. Aspekte wie
 - Gliederung der Ziele in Teilziele
 - Festlegung der Kriterien der Zielerreichung
 - Zeitplanung
 - Ressourcenplanung
 - Kostenplanung

werden berücksichtigt und dokumentiert. Die nachfolgende

- **Umsetzung**, entspricht der einer -Begleitung auf Zeit- und Unterstützung im Lern- und Umsetzungsprozess des Kunden. Die Begleitung auf Zeit richtet ein besonderes Augenmerk auf
 - Start und Beginn des Lernprozesses
 - Erkennen von Blockaden und Schaffung von Lösungsmöglichkeiten
 - Standortbestimmung im Projekt und Motivation auf dem Weg zum Ziel
 - Erkennen von Fehlenden und Hinzufügung von Ressourcen
 - Anpassen des Ziels/Teilziele bei veränderten Rahmenbedingungen
 - Erkennen, dass das vereinbarte Ziel/Teilziele erreicht wurde
 - Abschluss und Zusammenfassung des Projektes und Dokumentation.

Die beschriebene Vorgehensweise bildet den Konzeptrahmen und ist modular. Sie kann, je nach Situation und Kundenbedarf, ganz oder teilweise angewendet werden. Sie ist für die verschiedenen Situationen in der Beratung, Schulung und auf Workshops anwendbar.

1 Marketing, Akquise und Vertrieb

Die Hans Laßek, Dipl.-Ing. UnternehmerBeratung verfolgt einen indirekten Marketing- und Vertriebsansatz. In der allgemeinen Außendarstellung werden die üblichen Marketingmittel wie öffentlicher Internetauftritt, Flyer und Visitenkarten genutzt.

Die zielgerichtete Markt- und Kundenansprache erfolgt über die bestehenden Kontakte aus dem persönlichen Netzwerk und Kooperationen, welche kontinuierlich weiterentwickelt werden.

So werden zum Beispiel

- über den Bundesverband der Beleuchter und Filmschaffenden e.V. (BVB-Verband) dessen Mitglieder über Beratungs- und Schulungsmöglichkeiten in den Bereichen Existenzgründung, Unternehmensführung und Fachkräftesicherung (Elektrotechnik) informiert,
- über einen bundesweiten Dienstleister in der Arbeitssicherheit dessen Kunden zu Beratungs- und Schulungsthemen der Unternehmensführung im Bereich des Arbeitsschutz angesprochen,
- über einen bundesweiten Dienstleister in der Personalwirtschaft die Transferbeschäftigten über die Möglichkeiten der Beratung und Schulung zum Thema Existenzgründung informiert und bei Bedarf durchgeführt.

2 Bedarfsermittlung, Angebotserstellung, Vertragserstellung und -abschluss

In der Akquise findet ein oder mehrere kostenlose Vorgespräche zur Bedarfsermittlung statt.

Folgende Inhalte können je nach Situation besprochen werden:

- private, berufliche geschäftliche Situation des Kunden
- private und berufliche Zielvorstellung
- Möglichkeiten und Grenzen der Beratung, Schulung, und des Coaching
- Inhalte, Organisationsform, Termine, Ort und begleitende Unterlagen
- Dauer und Form der Beratung, Schulung und des Coachings
- Preisrahmen und Möglichkeit der Nutzung von Fördermitteln

Nach Abschluss der Akquisephase wird ein, dem Vorgespräch entsprechendes, schriftliches Angebot erstellt und dem Kunden zugesendet.

Die inhaltliche, kommerzielle und rechtliche Gestaltung des Vertrages orientiert sich an den üblichen Verträgen der Branche und enthält in der Regel folgende Themen:

- Vertragspartner (Auftraggeber, Auftragnehmer)
- Dienstleistungsumfang
- Dauer der Dienstleistung
- Ort der Dienstleistung
- Nicht enthaltene Dienstleistungen
- Mitwirkungspflichten des Auftraggeber
- Dokumente und Dokumentation
- Preise, Dritt- und Fördermittel
- Kündigung, ordentliche und aus besonderem Grund
- Haftung
- Verschwiegenheit
- Sonstige Vereinbarungen

Eine mehrfache inhaltliche, organisatorische und kommerzielle Abstimmung des Vertragsangebotes mit dem potentiellen Kunden (Verhandlung) ist vorgesehen und stellt einen hohen Grad der Übereinstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sicher.

Nach Auftragserteilung erfolgt die Auftragsbestätigung und die Aufnahme der Dienstleistungserbringung.

3 Detaillierte Bedarfsermittlung, Zielvereinbarung und -besprechung

In der Phase der detaillierten Bedarfsermittlung (Ist-Aufnahme) wird die persönliche und geschäftliche Situation der Beteiligten ermittelt. Diese Phase ist wesentlich in der Beratungs-, Coaching und Mediationstätigkeit.

Für standardisierte Schulungen und Workshops kann sie verkürzt oder übersprungen werden, da bereits unter „2 Bedarfsermittlung, Angebotserstellung, Vertragserstellung und -abschluss“ die relevanten Informationen gesammelt und dokumentiert wurden.

Die Ist-Aufnahme wird in vier Bedarfs Felder aufgeteilt

- fachlicher Bedarf, z.B. Kenntnis über die aktuelle Gesetzeslage, den aktuellen Stand der Technik,
- methodischer Bedarf, z.B. Methoden Marketing, Vertrieb und Changemanagement, integrierte Managementsysteme
- persönlicher Bedarf, z.B. Vereinbarkeit von Rollen als Unternehmer und Privatperson
- sozialer Bedarf, z.B. Führung von Mitarbeitern, Kommunikation mit Kunden

Die Ist-Aufnahme wird anhand von Gesprächen mit MitarbeiterInnen, Analysen von Geschäftsunterlagen und -daten und Marktrecherchen durchgeführt.

Die Ergebnisse der Ist-Aufnahme werden dokumentiert und mit dem Kunden ausführlich besprochen, damit sichergestellt ist, dass die Ist-Analyse vollständig, richtig und aktuell die Situation widerspiegelt.

Basierend auf der Ist-Aufnahme werden mögliche Ziele (Soll-Situation) erarbeitet, dokumentiert und vereinbart.

Inhalt der Zielvereinbarung ist u.a.,

- Beschreibung des Ziels (Information erhalten, zu etwas befähigt werden, sich im Verhalten zu ändern)
- Gliederung in Teilschritte (zeitlich und inhaltlich)
- die Vorgehensweise auf dem Weg dorthin (Einzel-Beratungsgespräch, Informationsaustausch in der Gruppe, Bearbeitung von konkreten Aufgaben unter Anleitung, Vermittlung und Anwendung von Wissen und Können, Reflektion von Verhaltensweisen im Unternehmen, Entwicklung von Möglichkeiten der Veränderung und Strategien zur nachhaltigen Umsetzung)
- die geplante Zeitdauer
- mögliche Abschnitte mit Teilerfolgen und Hindernissen
- Möglichkeit der Unterbrechung bzw. Abbruchs des Auftrages
- Kriterien an dem die Zielerreichung festgestellt werden kann

4 Durchführung

Beratungs-/Schulungs- und Workshopabläufe sind von der Grundstruktur vergleichbar und werden individuell angepasst.

- Vorbereitung der Veranstaltung (Inhalt, Organisatorisch, Ort, Raum, Infrastruktur und Kommunikation mit den TeilnehmernInnen)
- Begrüßung und Vorstellung des Berater/Referenten
- Präsentation des Ablauf der Veranstaltung (Inhalte, Themen, Pausen, Organisatorisches, Dokumentation) und Zustimmung durch die Teilnehmer
- Vorstellung Ermittlung der persönliche Ziele der TeilnehmerInnen
- Beginn der Veranstaltung und Einführung in das erste Thema unter Nutzung von
 - Medien (Hand-Outs, Powerpoint Präsentation, Filmen, Flip-Chart, Fachlektüre)
 - Methoden (Referat, offene und moderierte Diskussion, Dialog, Frage-und Antwort, Brainstorming, Mindmapping, Gruppenarbeit und Präsentation)
 - Zusammenfassungen und Wiederholungen
- aktive Erholungspausen (Bewegung, Gespräche, Erfrischungen)
- Fortsetzung der Veranstaltung (diese Phase kann mehrmals durchlaufen werden)
 - kurze Zusammenfassung (z.B. aktive Abfrage 'Was wurde besprochen, getan, erreicht?')
 - Erfassung und ggf. Klärung dringender Frage zum Thema
 - Fortsetzung
- Abschluss der Veranstaltung
 - Klärung offener Fragen
 - Überprüfung ob die Ziele der Teilnehmer erreicht wurden
 - Zusammenfassung und Überleitung zum Feedback und zur Dokumentation
- Teilnehmer Feedback
 - Verteilung und Ausfüllen von Feedbackbögen und weiteren Dokumenten
 - Verteilung von Teilnahmebescheinigungen und -zertifikaten
 - Verabschiedung der Teilnehmer

5 Nachbetreuung/Kundenpflege

TeilnehmerInnen von Beratungen, Schulungen und Workshops sind Kunden und werden

- in die Kundenkartei aufgenommen,
- werden weiterhin, im vertretbaren Rahmen, Fragen stellen und erhalten darauf Antwort,
- werden über Änderungen und Neuerungen (einmal jährlich per e-mail oder über die Kooperationspartner) informiert.

III) Qualitätskontrolle, Feedbackbögen, Kurzbericht

Das Ziel der Qualitätskontrolle ist die Sicherstellung, dass die Erwartungen und Anforderungen durch die TeilnehmerInnen erfüllt werden.

Dazu werden die Informationen die in der Beratung, Schulung und Workshop gesammelt, ausgewertet und ggf. Verbesserungsmaßnahmen (Inhalt, Methode, Dokumentation, Ort, Zeitplan, etc.) festgelegt und umgesetzt.

Zur Qualitätskontrolle gehört, die

- Auswertung der Teilnehmerfragen
- Auswertung der Feedbackbögen

- Eigenreflektion des Berater/Referenten und Erstellung eines Kurzberichtes über den Ablauf durch den Berater/Referenten
 - Wie war der allgemeine Ablauf? (Organisation, Zeit, Ort, Medien, Kommunikation)
 - Welche Themen konnten schwer bzw. nicht nachhaltig beantwortet werden?
 - Was könnte noch besser gemacht werden?

sowie

- ggf. Anpassung des Beratungs-, Schulungs- und Workshopprogramms, der Methoden und der Medien aufgrund von eigenen Erkenntnissen und Teilnehmerfeedback.

VI) Aufbewahrung der Dokumente

- Die Dokumente (Einladungen, Rahmenpläne, Kostenaufstellungen, Rechnungen, Teilnehmerlisten,etc.) werden so in einem Sammelkarton aufbewahrt, dass sie wieder auffindbar, lesbar und vollständig sind.
- Die Aufbewahrungsdauer wird auf dem Sammelkarton vermerkt und entspricht den gesetzlichen bzw. organisatorischen Vorgaben.
- Nach Ablauf der Aufbewahrungsdauer werden die Dokumente nach der Maßgaben des Datenschutz ordnungsgemäß vernichtet.

V) Anhang

Übersicht der Beratungs-, Schulungs- und Workshopthemen

Thema	Schwerpunkt	Qualifikation
Gründung	KMU - Gründung	Seminar, Berufspraxis, eigene Erfahrung
Gründerpersönlichkeit	Persönlichkeitsanalyse und -entwicklung	Business Coach
Markt-und Wettbewerb	Analyse	Berufspraxis
Unternehmensplanung/ Strategie/Taktik/Operations	Zielsetzung, Gestaltung, Optimierung	Berufspraxis ‚Business Development‘, TAS
Organisation & Prozesse	Geschäftsprozesse	Berufspraxis, SAP-Einführung, ISO 9001,
Unternehmenscoaching	Change Management	Business Coach
Marktforschung	Wettbewerbs-Analyse	Berufspraxis, Geschäftsentwicklung
Sortimentsgestaltung	Portfolio Management	Berufspraxis, Seminar
Marketing	Multi-Channel Marketing	Berufspraxis, Seminar
Vertrieb	Neugeschäft	Berufspraxis, TAS - Ausbildung
Qualitätsmanagement	ISO 9001ff	Qualitäts-Auditor
Arbeitssicherheit	Beratung und OHSAS18001	Sicherheits-Ingenieur
Datenschutz (BDSG)	Organisation & IT-Sicherheit	Datenschutzbeauftragter

Qualifikations- und Erfahrungsprofil

Berufliche Erfahrung

08.2014 – ...	Hans Laßek, Dipl.-Ing., UnternehmerBeratung Birkenweg 2B, 53757 Sankt Augustin Beratung-Schulung-Workshops und Coaching & Mediation von Existenzgründern, Unternehmern und Fachkräften in kleinst, klein und mittelständischen Unternehmen.
01.2014 – ...	Hans Laßek, Dipl.-Ing. Arbeitssicherheit In der Au 5, 57635 Rettersen Arbeitssicherheit, Datenschutz, Gefährdungsbeurteilungen, Sicherheitsprüfungen in klein- und mittelständischen Unternehmen.
09.2013 – 07.2014	Aus- und Weiterbildung in den Bereichen <ul style="list-style-type: none">▪ Coach / Softskill Manager, Fern Uni Hagen, FIRM GmbH▪ Mediator, Fern Uni Hagen▪ Fachkraft für Arbeitssicherheit, ASiG § 7, Concada GmbH▪ Datenschutzbeauftragter, BDSG § 4f, IHK Bonn/Rhein-Sieg▪ Verantwortlichen Elektrofachkraft, TÜV Saarland▪ Befähigte Person, Erst- und Wiederholungsprüfung nach BGV A3, TÜV Saarland
06.2009 – 08.2013	Senior Manager Geschäftsentwicklung und Key Account Manager, Alcatel-Lucent Deutschland AG, Stuttgart Verantwortlich für die Geschäftsentwicklung und Vertrieb von innovativen Lösungen (Produkte, Software und Services) <ul style="list-style-type: none">▪ Vertriebstätigkeiten (Bedarfsermittlung und Beratung)<ul style="list-style-type: none">• Vertriebsplanung und -umsetzung• Entwicklung der Vertriebsstrategie• Auf- und Ausbau der Kundenkontakte• Positionierung der Lösungen beim Kunden• Entwicklung und Präsentation der Angebote• Verhandlung und Abschluss von Angeboten und Verträgen▪ Innovative Lösungen, zum Beispiel<ul style="list-style-type: none">• Steuerung und Entwicklung der Kundenzufriedenheit (Customer Experience Management)• Leistungssteuerung der Komponenten im Mobilfunknetz (Performance Management, Managed Services)• Übernahme von Dienstleistungen (Outtasking)• Alternative Versorgungskonzepte von Mobilfunkstandorten (Sonne, Wind, Wasserstoff-Zellen)• IT-Sicherheitskonzepte und Nutzung von Mobilfunkdaten
07.2000 - 05.2009	Senior Manager Geschäftsentwicklung im Bereich Services Alcatel-Lucent Deutschland AG, Stuttgart

10.1997 -
06.2000

- Auf-und Ausbau der Geschäfte bei nationalen und internationalen Kunden,
 - Deutsche Telekom: Angebot von Integrationsleistungen für Komponenten verschiedener Hersteller
 - Stadtwerke (City Carrier): Planung und Angebote der Glasfasertechnologien (FTTX)
 - Deutsche Telekom, SwissCom, Telecom Austria: Automatisierung der Arbeitsabläufe an Schaltverteilern
 - Deutsche Bahn: Betrieb des GSM-R Netzes, Entwicklung von Szenarien zur Netzentwicklung, Produktangebote für das Transportnetz
 - Leitung eines Teams mit sechs Personen

Manager Qualität-, Prozesse, und IT-Projekte im Bereich ,Vertrieb und Services‘, Lucent Technologies Network Systems GmbH, Bonn

Interne Beratung, Schulung und Begleitung im Veränderungsmanagement von Geschäftsprozessen

- **Qualitätsmanagement**
 - ISO 9002 Zertifizierung der Vertriebs und Services Organisation
 - Entwicklung, Beschreibung, Einführung des QM-Handbuches und Verfahrensanweisungen
 - Bearbeitung der Kundenreklamationen und Verantwortlicher zu Koordination der Korrektur- und Abstellmaßnahmen
- **Prozessmanagement**
 - Beschreibung des Betriebskonzept ,Network-Operation Center‘
 - Entwicklung, Beschreibung, Einführung von Arbeitsabläufen in Vertrieb und Services
 - Angebotsmanagement
 - Auftragsabwicklung
 - Vertriebssteuerung
- **Projektleitung zur Einführung von IT-Projekten**
 - SAP R/3 (SD/MM) - Auftragsabwicklung
 - Siebel Sales Tools – Vertriebssteuerung
 - Vertriebsprämien – Berechnung und Auszahlung

07.1991 -
09.1997

**Manager ,Qualitätsmanagement System‘
Philips Kommunikations Industrie AG, Nürnberg**

Interne Beratung, Schulung und Begleitung im Veränderungsmanagement von Geschäftsprozessen

- ISO9001 Zertifizierung
- Entwicklung, Beschreibung, Einführung des QM-Handbuches und Verfahrensanweisungen
- Kontakt bei Kundenreklamationen und Verantwortlicher zu Koordination der Korrektur-und Abstellmaßnahmen
- Durchführung von Audits durch den Kunden im Rahmen von Angeboten und Produktabnahmen (Bundeswehr, Deutsche Telekom, Norwegian Telecom, Schweizer Armee)
- Vertretung der Philips Kommunikations Industrie AG im ZVEI (Verband der Elektroindustrie) und EURESCOM (Zusammenschluss von Europäischen Telekommunikationsanbietern) zu Themen des Qualitätsmanagements, z.B. Kennzahlensysteme (KPIs) in der Qualitätssicherung

07.1990 -
06.1991

**Fehleranalyse-Ingenieur ,Integrierte Schaltkreise‘
Grundig AG, Fürth**

- Fehleranalysen von Integrierten Schaltkreisen
- Vereinbarung von Maßnahmen zu Fehlervermeidung mit den Lieferanten

01.1983 -
07.1984

**Prüffeld-Techniker
Leybold & Heraeus GmbH, Köln**

- Prüfung, Abgleich und Reparatur von elektrischen-elektronischen Mess-, Regel-, und Steuergeräten der Hochvakuumtechnik sowie von physikalischen Lehrgeräten

Ausbildung und Studium

09.1985 -
06.1990

FH Niederrhein
Elektrotechnik, Schwerpunkt Informationsverarbeitung
Abschluss: Diplom-Ingenieur

08.1984 -
06.1985

Fachoberschulen der Stadt Krefeld
Abschluss: Fachhochschulreife

08.1977 -
01.1981

Ausbildung bei der Philips Apparatfabrik GmbH, Krefeld
Abschluss: Funkelektroniker

09.1971-
06.1977

Kreisrealschule Sankt Tönis
Abschluss: Mittlere Reife