

**Qualitätssicherungsrichtlinien
für Seminar- bzw. Beratungsdienstleistungen**

(Stand: 09. Juni 2008)

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie wissen sicher, dass jeder Auftraggeber Sie durch sein Personal bzw. durch die Projektbeteiligten und Seminarteilnehmer beurteilt. Ob dieses Votum immer richtig ist können wir aber manchmal mangels fehlender Unterlagen und Feedback von Ihnen nicht hinterfragen. Wir haben daher nachfolgende Regeln aufgestellt:

1.) Auftragsannahme

Ausserhalb des mit Ihnen geschlossenen Vertrages und den dort geschilderten Vorgehensweisen erhalten Sie von uns alle Aufträge in schriftlicher Form als PDF-Datei per E-Mail. Widersprechen Sie den in diesen Aufträgen genannten Umständen und Auftragsmerkmalen nicht binnen zwei Arbeitstagen gilt der Auftrag als verbindlich angenommen. Von Ihnen geplante Urlaubstage oder Weiterbildungen sind uns bitte spätestens vier Wochen vor Antritt per E-Mail mitzuteilen.

Der Auftrag setzt sich wie folgt zusammen:

Auftrag_20_04_2008.pdf (Typ: Auftrag, Anfrage usw.) (Datum) (Dateiformat)

Innerhalb des Auftrages finden Sie die Felder: Auftrags- und Kundennummer sowie Berater- oder Dozentnummer. Wir bitten darum alle Informationen, Feedback sowie Rechnungen usw. nach folgenden Beispielen per E-Mail zu bezeichnen:

1a.) Typ "Info"

Info_A_20_04_2008 (mit Auftrags-, Kunden-, Berater-, Dozentnummer)

1b.) Typ "Feedback"

Feedback_A_20_04_2008 (mit Auftrags-, Kunden-, Berater-, Dozentnummer)

1c.) Typ "Rechnung"

Rechnung_A_20_04_2008 (mit Auftragsnummer als .pdf oder .doc)

2.) Auftragsabwicklung

Auf unserem Auftragsformular finden Sie in dem Feld (Liefer- und Leistungsanschrift) immer an erster Stelle die Telefonnummer des ebenfalls dort genannten Ansprechpartners. Die genaue Adresse rundet dieses Feld ab. Hier erwarten wir von Ihnen eine rechtzeitige Kontaktaufnahme vor Seminar- bzw. Beratungsbeginn - in der Regel nach der Auftragserteilung. Bei diesem Gespräch sollten Sie folgende Fragen stellen:

- a.) Bestehen noch Wünsche zum Seminar- bzw. Beratungsgebiet?

Personalberatung | Recruiting & Headhunting | Interim Management | Unternehmensberatung

- b.) Anfangs- Pausen- und Schlusszeiten
- c.) Wird eine Seminarurkunde gewünscht und mit welchem Schwerpunkt?
- d.) Wann und wie sollte diese beim Auftraggeber vorliegen?
- e.) Am Ende Ihrer Seminar- bzw. Beratungstage möchten Sie und wir ein schriftliches Feedback

Die erhaltenen Antworten unter a., c., d. und e. senden Sie uns bitte kurz nach Auftragserteilung unter **"Info"** (siehe Punkt 1a.) zu. Wir gehen danach von einer kommunikativ und kaufmännisch geklärten Auftragsituation aus. Sie können ggf. weitere Vorbereitungen für die Seminar- bzw. Beratungseinheiten treffen und sich um einen Wissensvorsprung bemühen.

3.) Vor, während und nach dem Auftrag

Dass Sie als Vertreter unseres Hauses immer als erster am Seminar- bzw. Beratungsort sind und Ihre Anreise auch entsprechend planen versteht sich als Selbstverständlichkeit. Die Teilnehmerliste lassen Sie sich bitte vorab ausfüllen (Formulare im S-N-U Downloadbereich)

Bitte nutzen Sie das Formular: Teilnehmerliste(n)

und senden uns dieses im Original mit den Beurteilungsbögen (nur bei Seminaren) per Post zu.

Bitte nutzen Sie das Formular: Beurteilungsbogen für die Teilnehmer(innen).

Weiteren Anforderungen unseres Kunden wollen Sie bitte nach seinen Vorgaben nachkommen. Dieser hat sicher auch eine Hausordnung, nebst einer Erklärung wie mit den übergebenen Geräten (Hard- und Software) Seminar- bzw. Beratungswerkzeugen umzugehen ist. Diesen Vorgaben ist zu folgen.

Bei Beratungs- und Coachingdienstleistungen lassen Sie sich bitte den von Ihnen vorbereiteten Einzelnachweis original unterschreiben bzw. abstempeln und senden uns das Original per Post zu.

Bitte nutzen Sie das Formular: Einzelnachweis

Soweit Sie als letzter den Seminar- bzw. Beratungsort verlassen ist eine Kontrolle wie geschlossene Fenster, ausgeschaltete Computer usw. der Schlusspunkt eines erfolgreichen Tages.

Sollte sich bei der Seminararbeit bzw. Beratung durch den Auftraggeber, den Projektbeteiligten, die Teilnehmer usw. Abstimmungsbedarf ergeben, bitten wir um Ihre sofortige Rückmeldung unter **"Feedback"** (siehe Punkt 1b.) per E-Mail bzw. ggf. vorab per Telefon.

Am Ende des Projektes erhalten Sie entweder von unserem Auftraggeber eine Rückmeldung zu den von Ihnen durchgeführten Tagen und leiten diese ebenfalls per Post an uns weiter oder wir erhalten diese von unserem Auftraggeber direkt.

Personalberatung | Recruiting & Headhunting | Interim Management | Unternehmensberatung

Bitte nutzen Sie das Formular: Beurteilungsbogen (Auftraggeber)

Am Seminar- bzw. Beratungsende komprimieren Sie mit einem Abschlußbericht die gewonnenen Erkenntnisse und senden uns auch diese Informationen bitte unter "**Feedback**" (siehe Punkt 1b.) per E-Mail.

Bitte nutzen Sie das Formular: Abschlußbericht (nur für Beratung)

Mit der Zusendung des letzten Informationsbausteins vom Typ "**Rechnung**" (siehe Punkt 1c.) per E-Mail ist der Auftrag für Sie abgearbeitet. Durch dieses kontrollierte Vorgehen ist das gute und vorbildliche Erscheinungsbild unseres Hauses gewährleistet.

Weitere Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne entgegen.