

# Qualität beginnt ganz oben

Viele Unternehmen sind fokussiert auf Produkte und Dienstleistungen. Der Kern des Erfolgs liegt aber im Geschäftsmodell, in der Perspektive des Kunden. Für einen frischen Blick von außen fünf Praxistipps.

## Zwei Drittel

aller befragten Unternehmen glauben, dass Qualitätssicherung mit Industrie 4.0-Methoden bei ihnen in den nächsten fünf Jahren starken Einfluss haben wird.

Quelle: Deutsche Gesellschaft für Qualität

Qualität hat viele Facetten. Wo der Einkäufer des Automobilkonzerns die Einhaltung der Spezifikation versteht, meint ein Maschinenbauer vielleicht technische Reserven im Produkt oder Langlebigkeit. Haben Sie sich schon einmal gefragt, wie Qualität in Unternehmen entsteht? Sie beginnt ganz oben. Damit ist nicht das Management gemeint, denn Menschen sind austauschbar. Sie begründet sich im Geschäftsmodell. Dazu fünf Praxistipps, wie Sie Ihr Geschäftsmodell erfolgreich weiterentwickeln:

### Sorgen Sie für Klarheit

Lässt sich die Geschichte, was Sie tun, leicht erzählen? Wer ist Ihre Zielgruppe? Was tun Sie, und warum ist das wertvoll? Und was tun Sie nicht? Nicht nur für neue Mitarbeiter ist es wichtig zu verstehen, wie Ihr Unternehmen funktioniert. Auch für Investoren und Banken ist es wichtig, ein klares Geschäftsmodell vorzufinden. Das schafft Vertrauen.

### Justieren Sie ständig nach

Veränderungen wirken permanent auf Ihr Geschäft ein. Wie gehen Sie damit um?

Nehmen Sie sich mindestens zweimal im Jahr Zeit, um mit ausgewählten Mitarbeitern und Experten über Zukunft zu sprechen. Vielleicht benötigen Sie neue Kompetenzen, vielleicht ganz andere Service-Tools. Justieren Sie frühzeitig und kontinuierlich nach.

### Denken und handeln Sie konsistent

Was bedeutet Ihre Positionierung für die unterschiedlichen Unternehmensbereiche? Ein Kostenführer benötigt andere Führungsteams, Prozesse und Entscheidungswege als ein Unternehmen, das sich durch Differenzierung behaupten will. Berücksichtigen Sie dabei auch ehrlich, ob Ihre Positionierung zu den eigenen Stärken passt.

### Achten Sie auf Robustheit, Gewinn und Liquidität

Haben Sie bei aller Begeisterung für Ihre Produkte Gewinn und Cash

Flow im Auge? Nehmen Sie einige wenige Kennzahlen, die Ihnen Klarheit darüber geben, auf Ihr persönliches Radar. Wo liegt der Break-Even-Umsatz? Robustheit bedeutet, bei Markteinbrüchen noch profitabel zu sein.

### Denken Sie Ihr Geschäftsmodell vom Kunden

Ist Ihnen klar, wofür Ihre Kunden tatsächlich bezahlen? Kunden bezahlen für Problemlösungen und gute Gefühle, nicht für Produkte oder Dienstleistungen. Sprechen Sie mit Ihren Kunden regelmäßig über deren Probleme. Bauen Sie vertrauensvolle Netzwerke mit Kunden, die marktverändernd sein können. So skalieren neue Ideen schnell.

### Fazit

Wenn sich Unternehmen um ihre Geschäftsmodelle kümmern, dabei konsequent vom Kunden her denken, fragt niemand nach Qualität. Das ist auch nicht nötig. Denn die richtige Qualität von Produkten und Dienstleistung ist schlicht die Konsequenz daraus.



## Gut zu wissen

Erfolgreiche Hersteller und Verkäufer kennen die Perspektive ihrer Kunden. Regelmäßiger Wechsel der Perspektiven führt zum Erfolg

**Andreas Niegisch**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
der ZukunftsMeisterei GmbH  
BVMW-Mitglied

[www.zukunftsmeisterei.com](http://www.zukunftsmeisterei.com)

