

Nachweis meines Qualitätssicherungssystems

Stand 04/2020, Torsten Sollitzer, Hamburg

Präambel

Um die Qualität meiner Beratungen zu sichern, verfüge ich über ein praxisorientiertes Qualitätssicherungssystem, mit dem ein hoher Standard in meiner Beratungstätigkeit erreicht und das QS-System selbst, fortwährend optimiert wird. Im Folgenden wird dies erläutert.

Wichtiger Hinweis:

Meine Aufträge führe ich ausschließlich als Beratung im Sinne unternehmerischer Gesichtspunkte aus, wobei Steuer- und Rechtsberatungen explizit davon ausgeschlossen sind. Sollten entsprechende Äußerungen meinerseits erläuternd einfließen, sind diese ausschließlich als meine eigene Meinung zu verstehen; nicht aber als diesbezüglich Beratungen im Sinne des Gesetzes. Die Zusammenarbeit mit Rechtsanwälten, Notaren und Steuerberatern bezieht sich demnach ausschließlich auf unternehmerische Beratungsziele.

I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

Seit 2008 arbeite ich als selbständiger Berater in den Bereichen Unternehmensstrategie & Entwicklung, Business Plan & Modellierung sowie Online Marketing & E-Commerce. Die Beratungstiefe reicht von kurzen Workshops bis zu mehrmonatigen Mandaten. Zuvor habe ich 8 Jahre als Angestellter in Fach- und Führungspositionen gearbeitet, von Unternehmensberatung über Controlling hin zu Business Development. Basis meiner Expertise neben meiner Berufserfahrung ist mein Abschluss als Diplomkaufmann.

1. Leitbild

Angaben zum Unternehmen:

Torsten Sollitzer
Freiberuflicher Unternehmensberater

Bernhard-Nocht-Str. 81
20359 Hamburg

Tätigkeitsfeld

Ich berate branchenübergreifend zu folgenden Bereichen:

Leistungsangebote

1. **Kaufmännische Beratung**, insb.
 - Konzeption neuer digitaler Geschäftsmodelle
 - Erstellen eines Business Plan
 - Weitere Gründungsvorbereitung
 - Kompakte Strategie Workshops für mehr Umsatz

2. **Analyse** & Due Diligence, insb.

- Verbesserung des Controllings
- Einführung von Reporting und Berichtswesen
- Unterstützung bei der Auswahl und Implementierung geeigneter Software Tools

3. **Umsetzung**, insb.

- Projektmanagement
- Interim Manager für Linienaufgaben
- Coaching & Mentoring
- Change Management & Digitale Transformation
- Internationale Expansion mit Schwerpunkt China

Zielgruppe

Ich berate kleine und mittlere Unternehmen (KMU) auf Basis von Workshops und im Mentoring Ansatz sowie mittlere und große Unternehmen für länger laufende Projekte.

Zielgebiet

Ich berate Neugründungen und kleine Unternehmen aus dem Großraum Hamburg sowie mittlere und größere Unternehmen für länger laufende Projekte auch überregional.

Meine Grundsätze

Verschwiegenheit

Seriosität

Neutralität

Vertraulichkeit

Ehrlichkeit

seriöse Preisbildung und Werbung

Eine weitere Detailierung findet sich in meinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. **Fachliche Kompetenz**

- Ausbildung zum Diplom-Kaufmann (HHU Düsseldorf, 2000), Schwerpunkt Marketing & Unternehmensführung
- Seit 2000 Fach- und Führungskraft, u. a. als Consultant bei IBM Unternehmensberatung, Team Leiter Marketing & Vertriebscontrolling bei AOL, Senior Manager Business Development bei HanseNet (heute Teil von Telefónica Germany)
- Seit 2008 freiberuflicher Berater. Kunden von Startup bis DAX Konzern (Deutsche Telekom, Beiersdorf)
- Eigene Startups gegründet und verkauft
- Zertifizierter Projektmanager (IPMA Level D, seit 2009)
- Grundlagen des Online Marketings (IAB, seit 2019)
- Gastdozent an der PFH Private Hochschule Göttingen für International Business

3. Weiterbildung

Als freier Berater erweitere ich meine Kompetenzen auf verschiedenen Wegen, die zur Verfügung stehen, wie

- Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen, insb. Fachmessen und Tagungen
- Nutzung der modernen Informationstechnologien
- Kurse zur Weiterbildung, online und offline, z.B. Grundlagen des Online Marketings (IAB)

4. Personelle Kapazitäten

Mein Angebot als freier Berater ist im Wesentlichen auf meine Person beschränkt und beträgt damit i.d.R. 40 Stunden/Woche.

Üblicherweise findet der Einsatz in den Räumen des Mandanten statt. Es besteht aber auch die Möglichkeit für Gründer Workshops in meinem gut ausgestatteten Home-Office durchzuführen (Whiteboard etc.).

Zusätzlich verfüge ich dank meiner langen Berufserfahrung über

- gute Beziehungen zu Marketing- & Designagenturen
- gute Beziehungen zu Anwaltskanzleien & Notaren
- gute Beziehungen zu Steuerberatern & Buchhaltern sowie
- gute Beziehungen zu Personalvermittlern

II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

Meine Beratungen erbringe ich selbst im Rahmen meines unternehmerischen Handelns. Dabei nutze ich alle Instrumente der modernen Kommunikation.

1. Akquise/Werbung:

Meinen potenziellen Auftraggebern biete ich die Möglichkeit eines kostenlosen Erstgesprächs an. Genauer ist es ein zweistufiges Verfahren: der Kunde schildert seinen Bedarf schriftlich per E-Mail und darauf basierend findet üblicherweise telefonisch oder per Videokonferenz eine Erstberatung statt.

2. Bedarfsermittlung:

Um den Beratungsbedarf vertraglich vereinbaren zu können, prüfe ich

- die vorgegebenen oder festzulegenden Ziele,
- die speziellen Bedingungen, sowie
- die bestehenden Voraussetzungen

soweit das in diesem Stadium möglich ist und bespreche das Ergebnis mit dem potenziellen Auftraggeber. Die dafür anfallenden Aufwände werden vereinbarungsgemäß behandelt.

Orientierung an gesellschaftspolitischen Entwicklungen: fortlaufende eigene Trendbeobachtung.

3. Auftragsbesprechung:

Vor einer Auftragsabwicklung bespreche ich mit dem potenziellen Auftraggeber

- die Situation
- die Ziele
- die Grobkostenplanung

- die Grobzeitplanung
- die weiteren Modalitäten

konkret, um einen Vertragsentwurf vorzulegen, der alle vertragsrelevanten Elemente enthält, sich aber grundsätzlich und wesentlich auf das geltende Recht stützt. Pauschal- und davon abweichende Vereinbarungen werden wie vereinbart behandelt.

Die Erstellung der Zeit- und Finanzplanung: erfolgt im Rahmen der Angebotsausarbeitung unter Beachtung der Vorgaben evtl. Fördermittelgeber.

4. Durchführung:

Der Auftrag wird durchgeführt, wenn ein Vertrag rechtsgültig und in schriftlicher Form geschlossen wurde. In Ausnahmen kann der Vertragsschluss auch in Textform geschlossen werden, wobei hier die volle Rechtsgültigkeit erst mit unserer Auftragsbestätigung in Schriftform per Post oder Fax erlangt wird.

Die typische Durchführung eines Auftrags erfolgt in folgenden Schritten:

- Analyse der Ist Situation (Auftraggeber sowie wettbewerbliches Umfeld)
- Entwicklung von Lösungsalternativen auf Basis der besprochenen Ziele
- Bewertung und Auswahl bzw. Handlungsempfehlungen

Bei einer beratenden Begleitung der Umsetzung der abgegebenen Handlungsempfehlungen kommt hinzu:

- Erarbeitung Lastenheft (inkl. aktualisierter Kosten- und Zeitplan) durch mich
- Freigabe Lastenheft durch den Auftraggeber
- Abwicklung der Arbeitsschritte mit Zwischenbesprechung

Der hier aufgeführte Weg hat grundsätzlichen Charakter, so dass jede Durchführung vom konkreten Auftragsumfang und den Vertragsinhalten abhängig ist.

5. Feedback:

Mit den Zwischenbesprechungen bewerten die Vertragspartner die bisherige Abwicklung nach Maßgaben der Qualitätssicherung (s.u.) und fügen die Ergebnisse der Projektdokumentationen bei. Damit stehen diese Unterlagen für die Abschlussbewertung zur Verfügung.

Mit Abschluss der Auftragsarbeiten erfolgen

- Übergabe der vereinbarten Ergebnisdokumentationen
- Besprechung und Erläuterung der Ergebnisse
- wenn vereinbart: Empfehlung für die weitere Vorgehensweise
- Falls Gewerk: Abnahme der Auftragsleistung durch den Auftraggeber

6. Nachbetreuung/Kundenpflege

Grundsätzlich, aber konkret in Abhängigkeit der Vereinbarungen, stehe ich gern für eine konkrete Nachbetreuung zur Verfügung. Im Zuge der Kundenpflege kontaktiere ich meine Auftraggeber in zeitlichen Abständen, wobei ich bzgl. der Kontaktwünsche, die konkreten Vorstellungen meiner Auftraggeber berücksichtige.

III. Qualitätskontrolle

1. Festlegung von Qualitätszielen

- a) Oberstes Ziel aller Aktivitäten ist, dass der Auftraggeber einen Nutzen aus meiner Beratung ziehen kann.
- b) Meine Beratung ist immer individuell und maßgeschneidert auf den spezifischen Bedarf des Kunden. Danach richtet sich die Auswahl der Beratungstools.
- c) Ich verfüge über intensive, persönliche Erfahrungen in den Beratungsthemen, wovon sich der Auftraggeber vor Auftragserteilung überzeugen kann.
- d) Sollten Beratungsthemen es erforderlich machen, vorhandene Kompetenzen zu erweitern, bespricht das der Berater mit seinem Auftraggeber vor der Einbeziehung zusätzlicher Kompetenzträger.
- e) Als Berater erkläre ich, im Rahmen eines Auftrages ausschließlich im Sinne des Auftraggebers, unabhängig, neutral und unter Berücksichtigung objektiver Kriterien zu arbeiten.
- f) Ich erkläre ausdrücklich, dass ich die terminliche Abwicklung des Auftrages vereinbarungsgemäß zusichern, wobei dennoch Einflüsse außerhalb meines Machtbereichs nicht von mir verantwortet werden kann.
- g) Ich verpflichte mich, meinen Auftraggeber sofort auf negative Einflüsse aufmerksam zu machen, wenn mir diese bekannt werden. Zugleich werde ich Lösungen suchen, um negative Einflüsse zu verhindern bzw. zu neutralisieren.
- h) Ich dokumentiere jeden Auftrag, so dass alle Schritte transparent und nachvollziehbar vorliegen.
- i) Als Berater arbeite ich praxisorientiert.

2. Darstellung der Erfolgskontrolle

Nach Abschluss des Auftrages wird die Erfolgskontrolle im Rahmen der Eigenkontrolle durchgeführt, wobei mehrere Instrumente zur Verfügung stehen, die nacheinander abgearbeitet werden:

- a) ein Fragebogen, den sowohl der Auftraggeber als auch der Berater ausfüllt.
- b) die interne Auswertung der Fragebögen
- c) ein anschließendes Auswertungsgespräch zwischen Auftraggeber und Berater

3. Maßnahmenplanung und Umsetzung

Der Wille zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist ausdrücklich festgehalten.

Ausgehend von der Fragestellung nach dem gewünschten Sollzustand, erfolgt der ständige Vergleich mit dem Istzustand des aktuellen Handelns und des Grades der Zielerreichung. Resultierend daraus werden die erforderlichen Maßnahmen zur Verbesserung des Handlungsflusses bezüglich der Projektabwicklung als auch des Zielerreichungsgrades definiert und umgesetzt. Dies erfolgt durch kontinuierliche Weiterbildung und Anpassung des erforderlichen Wissenstandes an die aktuell verfügbaren Daten und laufendes Studium der Fachliteratur.

Optimal verlaufende Arbeitsprozesse speichere ich als „Best Practice“ ab und lasse sie in zukünftige Angebote einfließen.

Ebenfalls durch die Kontrolle gefundene Fehler und deren Ursachen führen zu Lernprozessen und leisten so einen positiven Beitrag zur stetigen Qualitätssicherung.

Alle Schritte werden protokolliert und im Werkzeug-Handbuch festgehalten.

Die Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse an den Beratungsablauf erfolgt on the Job und wird laufend evaluiert und im Sinne eines KVP (kontinuierlichen Verbesserungsprozesses) angepasst.