

Unternehmens | Handbuch



Inhaltsverzeichnis

- 1. Einleitung**
- 2. Unternehmensdarstellung und Qualifikationen**
 - 2.1 Wir über uns
 - 2.2 Angaben zum Unternehmen
 - 2.3 Tätigkeitsfelder
 - 2.4 Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet
 - 2.5 Philosophie
 - 2.6 Grundsätze
 - 2.7 Beraterteam
 - 2.8 Tätigkeitsfelder
 - 2.9 Erfahrungen im Beratungs- und Schulungsbereich
 - 2.10 Weiterbildung
- 3. Leistungserbringung und Kundenkommunikation**
 - 3.1 Akquise / Werbung
 - 3.2 Bedarfsermittlung
 - 3.3 Auftragsbesprechung
 - 3.4 Durchführung
 - 3.5 Feedback
 - 3.6 Nachbetreuung / Kundenpflege
- 4. Qualitätskontrolle**
 - 4.1 Qualitätsziele / Vorgaben
 - 4.2 Maßnahmenplanung und Umsetzung
 - 4.3 Erfolgskontrolle
- 5. Mitgeltende Unterlagen**

1. Einleitung

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 umgesetzt. Hiermit verpflichtet sich die Geschäftsleitung zur Aufrechterhaltung, Weiterentwicklung und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

Diese Kriterien dienen als Leitbild und als Handlungsanweisung für alle Mitarbeiter von Y!S Beratung.

Sie bildet die Grundlage der Qualitätssicherung der Beratungsabläufe.

2. Unternehmensdarstellung und Qualifikationen

2.1 Wir über uns

Y!S Beratung wurde von mir, Stavro Petri, im Dezember 2016 gegründet. Dies aus der Motivation heraus, dass ich andere Elektronische Muskel Stimulation (EMS) Studio Betreiber bei der Eröffnung eines neues Studios oder der Optimierung von Prozessen bei bestehen Studios beraten und unterstützen möchte.

Meine eigenen YEAH!Sport EMS Studios habe ich ab 2010 als Inhaber und Geschäftsführer, mit David Moormann sowie Patrick Marszalek als Mitarbeiter der ersten Stunde kontinuierlich auf heute vier EMS Studios in Wuppertal, Velbert und Haan aufgebaut. Melanie Lüdorf ist 2011 ins Team gekommen. Ich habe das EMS Training mit Miha Bodytec 2008 im Rahmen meiner seit 2003 bestehenden Tätigkeit als Personal Trainer kennengelernt. Ich war schnell davon überzeugt, dass dieses Training auch als Fast Train-Konzept in einem Studio funktioniert.

Wenn man sich unseren heutigen Stand mit vier EMS Studios, vierzehn Mitarbeitern und über 700 Kunden ansieht, hatte ich die richtige Idee, den richtigen betriebswirtschaftlichen Sachverstand und immer ein gutes Gespür und Einschätzung für das Personal und die Räumlichkeiten.

Bei all meinen richtigen, aber auch mal lehrreichen falschen Entscheidungen, die zum stetigen Wachstum der Marke YEAH!Sport EMS Studios beigetragen haben, konnte ich mich immer auf meine in allen Prozessen involvierten Studioleiter verlassen. Ich freue mich, dass wir jetzt gemeinsam die nächsten Schritte als Beraterteam gehen. Unserer Erfahrungen, das erlangte theoretische sowie praktische Wissen geben wir nun gerne an andere Existenzgründer sowie Studiobetreiber weiter.

2.2 Angaben zum Unternehmen

Firma: Y!S Beratung

Inhaber: Stavro Petri

Adresse: Hindenburgstr. 96a
42117 Wuppertal

Telefon: 0202 44 65 84

Telefax: 0202 44 65 68

E-Mail: info@ys-beratung.de

Homepage: www.ys-beratung.de

Umsatzsteuer-ID: DE248021317

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz

2.3 Tätigkeitsfelder

Die Beratungstätigkeit umfasst folgende Bereiche und Zielgruppen:

- Existenzgründung: Startups, Einzelunternehmer und Personal Trainer die ein EMS-Studio eröffnen möchten
- Existenzfestigung: EMS-Studiobetreiber und Personal Trainer
- Unternehmenserweiterung: EMS-Studiobetreiber und Personal Trainer

Branchenschwerpunkte: Dienstleistung, freie Berufe, Gesundheits- und Sozialwesen, Sport- und Fitnessbranche

Wirkungsraum: Bundesrepublik Deutschland

2.4 Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet

Meine Mandanten sind sowohl Existenzgründer als auch Betreiber eines oder mehrerer EMS-Studios und EMS Personal Trainer.

Im Laufe der Jahre meiner Tätigkeit als Steuerfachwirt mit Existenzgründungsberatungen, Personal Trainer, EMS-Studiobetreiber und der Durchführung von Schulungen in EMS Studios, haben sich die Arbeitsweisen und Ablaufplanungen speziell auf die Ausrichtung der Beratung von EMS-Studios entwickelt und bewährt. Mein Beratungskonzept hat sich ständig verfeinert und auf eine zeitgemäße, erfolgreiche sowie zukunftsorientierte Unternehmensführung ausgerichtet.

Der von mir entwickelte Ansatz der Beratung versetzt mich und mein Beraterteam in die Lage, Analyseverfahren mit meinen Mandanten zielorientiert und erfolgreich anzuwenden. In kurzer Zeit, kann ich so Gründerprofile, Marketingstrategien sowie Unternehmenskonzepte detailliert erstellen.

Besonders Existenzgründer müssen sich in der Vorgründerphase als auch in der Zeit danach mit existenziellen Themen und Fragestellungen auseinandersetzen. Dabei geht es auch immer um die Weiterentwicklung der Persönlichkeit als Unternehmer, die ich durch meine umfangreiche Betreuung fördere und durch lösungsorientiertes Feedback unterstütze.

Unternehmensberatung und Existenzgründungsberatung:

- Unternehmensführung / -konzepte:
 - Businessplan
 - Finanzplanung
 - SWOT-Analyse
- Marketing und Werbung:
 - Marketingprofile
 - Corporate Identity
 - Marketingmaßnahmen
 - Standortwahl
- Verkaufsförderung:
 - Preisbildung
 - Vertriebsplanung
 - Vertriebsgestaltung
- Kommunikation:
 - Akquise- und Verkaufsgespräche
 - Gesprächsführung
 - Entwicklung von Akquise Aktionen und Gesprächsleitfäden
- Persönlichkeitsentwicklung:
 - Selbstorganisation
 - Studioführung / Personalführung
 - Stärken- und Schwächenanalyse
 - Visionen und Zielsetzung
 - Unternehmenspräsentation
- Workshops

2.5 Philosophie

Mein Beraterteam und ich verstehen unseren Mandant als Partner, der bei uns im Mittelpunkt steht. Wir setzen uns dafür ein, gemeinsam in unserer Partnerschaft die persönlichen und unternehmerischen Ziele unserer Mandanten zu erreichen. Wir werden den Kunden Ihre Chance aufzeigen und die Herausforderungen angehen. Durch unser umfangreiches Branchenwissen und spezifischen Ausbildungen werden wir für die EMS Studios unserer Kunden eine treffsichere Expertise erstellen, einen hohen Qualitätsstandard erreichen und Sie so zu Spitzen-Dienstleistungen bringen.

Im Vordergrund unseres Wirkens steht eine integrative, qualitativ und ethisch hochwertige sowie nachhaltige Beratung unserer Mandanten. Diese Leitlinien sind für mich als Inhaber, sowie für meine Mitarbeiter stets bindend.

2.6 Grundsätze

Y!S Beratung berät überwiegend Selbstständige, Freiberufler und kleine Unternehmen. Gerade in diesem Segment ist eine persönliche und individuelle Beratung von großer Bedeutung.

Die wirtschaftliche und individuelle Situation eines jeden Mandanten werden von mir sensibel und differenziert betrachtet. Danach richten sich auch meine Preisfindung und analog dazu die spätere Abrechnung. Nachvollziehbarkeit und Transparenz sämtlicher vertraglicher Leistungen, Daten und Zahlungen.

2.7 Beraterteam

Die auf einzelne Mandanten abgestimmte, individuelle Beratung von Existenzgründern und Kleinunternehmer erfordert neben einer hohen fachlichen Qualifikation ein ausgewogenes Maß an Menschenkenntnis, Empathie, Gradlinigkeit und Integrität. Durch die langjährigen wirtschaftlichen als auch praktischen Erfahrungen sind mein Beraterteam und ich für die Beraterfunktion qualifiziert.

Melanie Lüdorf

- **Wirtschaftswissenschaftlerin**
- **Personal Trainerin**
- **EMS Trainerin**



Durch Ihr Universitätsstudium sowie die begleitende und folgende Tätigkeit in einer Steuerberaterkanzlei wie auch im Projekt Management hat Melanie Lüdorf ein für die Beratung wertvolles Wissen erlangt. Dieses setzt sie seit 2011 als Studio- und Personalleiterin für YEAH!Sport EMS Studios ein. Die so entstandene Kombination aus theoretischem und praktischem Knowhow ist ein großes Plus für jede Beratung und jedes EMS Studio.

David Moormann

- **EMS-Studioleiter von vier EMS Studios seit 2010**
- **Fitnessfachwirt**
- **EMS-Trainer**



Sein Basiswissen für seine langjährige Personal Trainer Tätigkeit legte David Moormann in einer dreijährigen Ausbildung zum Sport- und Fitnesskaufmann. Seine kaufmännischen wie auch praktischen Erfahrungen setzt er seit 2010 als Studioleiter von vier YEAH!Sport EMS Studios professionell ein. Hierdurch kennt David Moormann sämtliche für ein EMS Studio wichtigen Prozesse und gibt diese kompetent in Schulungen und als Berater weiter.

Patrick Marszalek

- **Sport- und Wirtschaftswissenschaftler**
- **EMS-Studialeiter seit 2010**
- **EMS-Trainer**



Patrick Marszalek ist langjähriger Personal- und EMS Trainer. Das als Wirtschaftswissenschaftler erlangte theoretische Wissen wurde so profund und sinnhaft angereichert. Seine sehr beachtete Bachelor-Thesis zum EMS Training und die Forschung zu der Thematik Elektronische Muskel Stimulation sowie die praktischen Umsetzung, befähigen ihn zu treffsicheren Expertisen.

Stavro Petri

- **Geschäftsführer von Y!S Beratung**
- **Seit 2010 Betreiber von vier EMS Studios**
- **EMS-Trainer**



Seit 2003 ist Stavro Petri Unternehmer und Personal Trainer aus Leidenschaft. Mit viel Engagement und als Steuerfachwirt mit betriebswirtschaftlichen und steuerlichen Background, lenkt er sehr erfolgreich mit viel unternehmerischem Geschick seine EMS Studios. Seine seit 2007 bestehenden Erfahrungen mit EMS Training gibt er regelmäßig für den Gerätehersteller Miha Bodytec in Form von Schulungen und Vorträgen weiter.

2.8 Tätigkeitsfelder

Y!S Beratung bietet die Beratungsleistungen in mehreren Modulen an – je nachdem, an welcher Stelle die Mandanten, die EMS-Studio-Betreiber, gerade stehen. Ob sie noch dabei sind, Pläne zu schmieden, den Anfang schon geschafft haben oder schon länger im Geschäft sind. Wir helfen unseren Mandanten dabei, einen gelungenen Start hinzulegen oder Ihre Entwicklung nachhaltig zu verbessern. Wir beraten unsere Mandanten auch dabei, wie sie auch ohne eigenes Studio die Arbeitsweise durch den Einsatz von EMS Trainingsgeräten optimieren können. Wir beraten in 4 Säulen:

ANALYTISCH:

Die Grundlage der Zusammenarbeit mit unseren Mandanten zu deren wirtschaftlichen Erfolg ist ein Gesamtbild, welches wir aus persönlichen Gesprächen gewinnen. Wir analysieren gemeinsam die Ziele und Wege unserer Mandanten anhand eines Analysebogens der alleine vom Mandanten oder über einen Workshop bearbeitet wird. Die Kernfragen sind individuell aber werden einige grundlegende Themen beinhalten:

- Welche Kernkompetenzen besitzt der Mandant
- Welche Stärken / Schwächen
- Welche Ziele hat der Mandant. (SMART- Spezifisch, messbar, akzeptier, realistisch, terminiert)
- Umsatz
- Wertschöpfungsoptimum
- Motivierte und qualifizierte Mitarbeiter
- An welcher Stelle, in der bestehenden Studiostruktur, besteht Optimierungsbedarf?

KONSTRUKTIV:

Wir unterstützen Existenzgründer vor dem Start in die Selbstständigkeit als EMS-Studio-Betreiber bei

- der Entwicklung der Corporate Identity
- Unterstützung bei der Mitarbeitersuche/ -auswahl
- Hilfe bei der Standortsuche
- Betreuung bei der (Um-) Baumaßnahmen
- Beratung bei der Finanzierung (Businessplan/ Finanzplan)
- Klärung der offenen steuerlichen Fragen
- Kontrolle der Erstausrüstung
- Betreuung der Mandanten in den ersten entscheidenden Monaten

STRATEGISCH:

Ist unser Mandant schon EMS-Studio-Betreiber und benötigt Unterstützung und Beratung im bestehenden Konzept, dann sind wir beratend tätig in folgenden Bereichen:

- Vermittlung des Controllings durch marktspezifische Kennzahlen
- Entwicklung der Marketingstrategien (Probetrainings!)
- Schulung der Geschäftsführung im Verkauf
- Vermittlung von Kompetenzen in der Mitarbeiterführung
- Entwicklung von Zusatzangeboten
- Festlegung der Ablauforganisation
- Zur Kundenbindung
- Personaleinsatz und Motivation

OPERATIV:

Des Weiteren bieten wir unseren Mandanten eine operative Beratung und Betreuung an.

- Individuelle Schulungen einzelner Mitarbeiter (Soziale Kompetenz)
- Schulung im Verkauf
- Schulungen im Beschwerdemanagement
- Workshops
- Begleitung und Kontrolle von Marketingaktionen
- Optimierung betrieblicher Abläufe
- Neustrukturierung oder Positionierung
- Hospitation

2.9 Erfahrungen im Beratungs- und Schulungsbereich

Durch meine langjährige Erfahrung als Steuerfachwirt in einer Steuerberatungskanzlei, bin ich mit der Gestaltung und dem Ablauf einer Unternehmens- und Finanzberatung sehr vertraut. Jahrelang wurde ich tagtäglich mit der persönlichen Beratung von Mandanten konfrontiert und meine Aufgaben bestanden aus analysieren, konzipieren, Ziele formulieren und beraten.

Seit 2003 bin ich selbständiger Personal Trainer und Inhaber der Agentur YEAH!Sport für Fitness und Wohlbefinden.

Im Jahr 2010 habe ich mein erstes YEAH!Sport EMS-Studio in Wuppertal eröffnet. Bis heute bin ich Inhaber und Betreiber von vier EMS Studios. Durch diese praktische Erfahrung und das Arbeiten in und für die Studios bin ich mit allen internen, betriebswirtschaftlichen sowie bürokratischen Prozessen eines EMS Studios vertraut.

Seit 2012 ist YEAH!Sport EMS Studio ein Ausbildungsbetrieb. Dadurch führe ich jährlich junge Menschen an den Beruf des Sport und Fitnesskauffrau /-mann in meinen EMS-Studio heran.

Ich kenne die Besonderheiten, Stärken, Schwächen und Anforderungen meiner Zielgruppe und bin in der Lage, wirtschaftliche Entwicklungen und Trends rechtzeitig in mein Beratungskonzept einzubeziehen und für den Einzelfall individuell und maßgeschneidert zu berücksichtigen.

2.10 Weiterbildung

Um meinen, bzw. unseren Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, nehmen wir regelmäßig an Weiterbildungen allgemeiner- bzw. zielgruppenspezifischer Art teil. Darüber hinaus nehmen wir Einzelberatungen, Trainings, Seminare und Webinare wahr. Das Studium weiterführender Fachliteratur und der Besuch themenrelevanter Fachvorträge stellen für uns einen unverzichtbaren Lernprozess dar.

3. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

3.1 Akquise / Werbung

Ein erster Kontakt kann bereits über die Firmen-Website www.ys-beratung.de erfolgen. Auf der das Beratungsspektrum, die Beraterprofile und die grundsätzlichen Vorgehensweisen von Y!S Beratung abgebildet werden. Des Weiteren über unsere Foren und der Beiträge auf sozialen Medien wie Facebook usw. Zudem nutzen wir Internet Portale wie ems-training.de oder emsstudios.de.

Die Geschäftsleitung sowie die Vertriebs Mitarbeiter der Firma Miha Bodytec unterstützen Y!S Beratung in der Akquise Arbeit im vollen Umfang. Gemeinsam haben wir eine Kooperation geschlossen, bei der die Firma Y!S Beratung die Unternehmensberatung betreut und Miha Bodytec den Vertrieb der EMS-Geräte und des Zubehörs. Somit sind starke Synergien entstanden. Der größte Teil der Werbung läuft über diesen persönlichen Weg.

Des Weiteren berichten wir in Fachzeitschriften über Y!S Beratung und halten Fachvorträge auf Kongressen.

Bei einem Kennenlernen bieten wir den Mandanten grundsätzlich ein erstes kostenloses persönliches Beratungsgespräch an. Bei diesem Gespräch stellen wir uns und unsere Arbeitsweise kurz vor, fragen nach dem Anliegen und klären ihn über seine staatlichen Fördermöglichkeiten auf. Im nächsten Schritt klären wir die Eckdaten für eine mögliche Bezuschussung der Beratungsmaßnahme, das schrittweise Vorgehen im Antragsverfahren und der möglichen Beratungsschwerpunkte.

3.2 Bedarfsermittlung

Die Ermittlung des Beratungsbedarfs beginnt bereits im Rahmen des ersten persönlichen Gespräches und wird danach detailliert analysiert, damit der Kostenrahmen und das Stundenkontingent für den Beratungsantrag festgelegt werden kann. Der Mandant hat dann Gelegenheit, meinem Beraterteam alle Detailfragen zu stellen, bevor wir die Kernpunkte der Zusammenarbeit erörtern und in einem konkreten Maßnahmenplan festhalten. Dazu gehören die Terminierung, die gemeinsame Zielsetzung und die inhaltlichen Vorgehensweise, die Tiefe der Beratung, der Antrags- und Abrechnungsvorgang und der Austausch von Kontaktdaten und Unterlagen.

Wir begleiten unsere Mandanten durch den gesamten Beratungsprozess und stehen ihnen bis zu einer eventuellen Bewilligung des Beraterzuschusses für diesbezügliche Detailfragen jederzeit zur Verfügung. Nach erfolgter Bewilligung oder wunschweise ohne Zuschuss schließen wir den Beratervertrag und beginnen mit der Zusammenarbeit im Beratungskontext. Entsprechend sorgfältig betreuen wir auch den Abrechnungsvorgang bis zur Auszahlung des Zuschusses an unseren Mandanten.

3.3 Auftragsbesprechung

Bei Vertragsschluss klären wir unsere Mandanten über ihre Rechte und Pflichten auf (z.B. Rücktrittsrecht, Schweigepflicht: Vertraulichkeitserklärung und Datenschutzerklärung, Aufbewahrungspflicht, AGBs usw.). Wir reflektieren nochmals die getroffenen Vereinbarungen und unsere Vorgehensweise, auch appellieren wir an die Selbstverantwortung im Beratungsprozess und machen unsere Mandanten darauf aufmerksam, dass zum Beratungserfolg ihre aktive Mitarbeit, ihre Eigeninitiative und regelmäßige Hausaufgaben gehören. Außerdem weisen wir auf die zahlreichen Möglichkeiten hin, über die Beratung hinaus von unserem erarbeiteten Netzwerk, unserer beruflichen Erfahrung und unserer Öffentlichkeitsarbeit zu profitieren. Bei der gemeinsamen Planung der zeitlichen Abfolge und Zahlungsmodalitäten legen wir größten Wert darauf, unsere Mandanten nicht zu überfordern und die Vorgänge so kundenfreundlich zu gestalten, dass im Rahmen unserer Zusammenarbeit ein größtmöglicher Nutzen für sie entsteht.

3.4 Durchführung

Die Durchführung der Beratung sieht wie folgt aus:

3.4.1 Kick-Off Veranstaltung

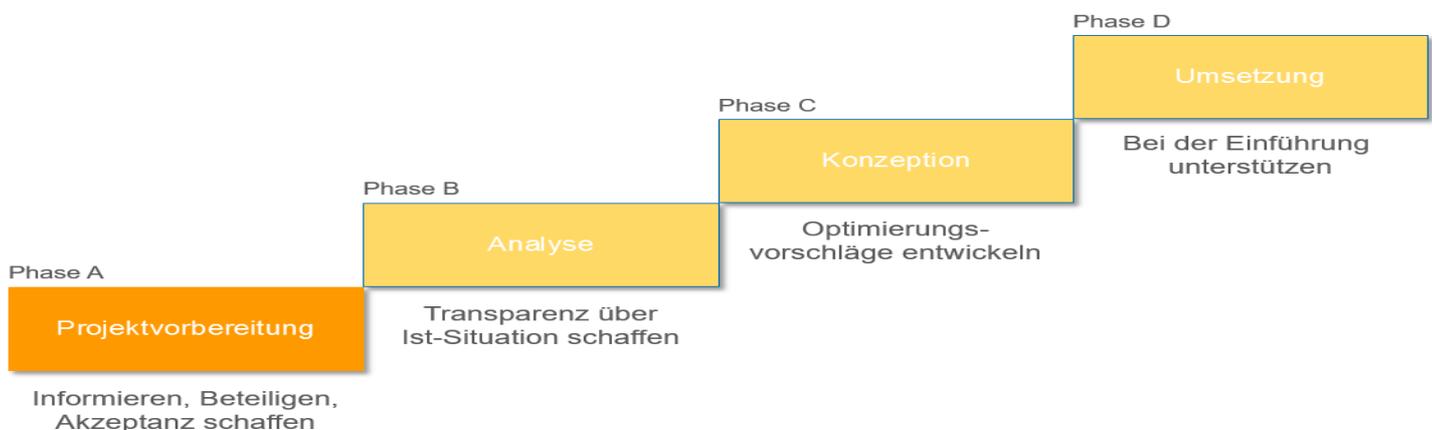
Themen dieser Kick-off Veranstaltung sind unter anderem:

- Ausgangslage und Zielsetzung
- Vorstellung des Projektteams und der Y!S-Beratung
- Projektvorgehen
- Projektorganisation
- Zeitplan
- Nächste Schritte und Termine

Danach erfolgt die Kommunikation durch persönliche Gespräche und regelmäßige Besprechungen. Der nachfolgenden Punkte.

3.4.2 Projektvorgehen

Nach der Kick-Off Veranstaltung und der dort festgestellten Themen geht es mit der Strukturierung des Beratungsprojektes weiter. Diese wird in 4 Phasen gegliedert:



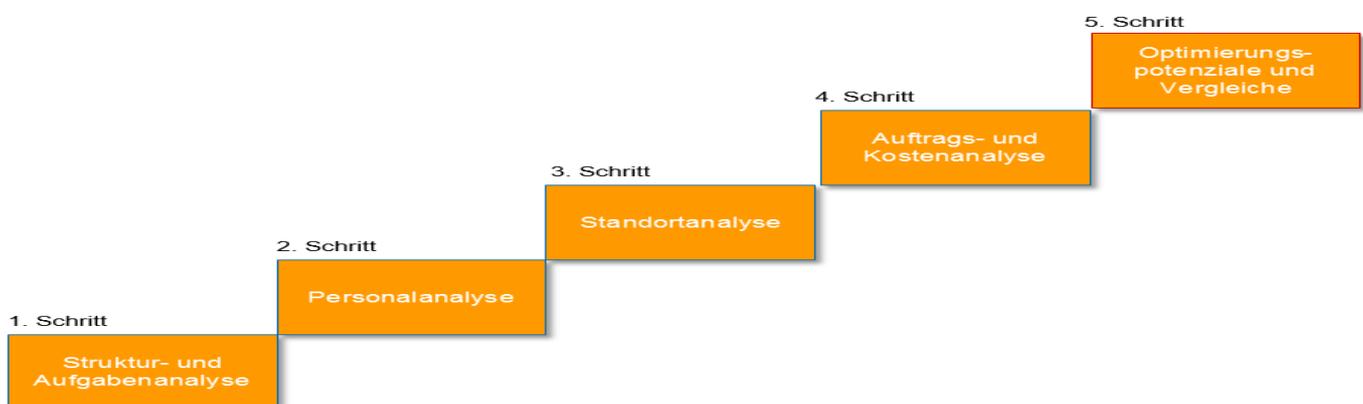
3.4.2.1 Projektphase A „Beratungsvorbereitung“

Hier werden die konkreten Beratungsvorgehensweisen gegliedert und organisiert, damit ein reibungsloser Ablauf gewährleistet ist.



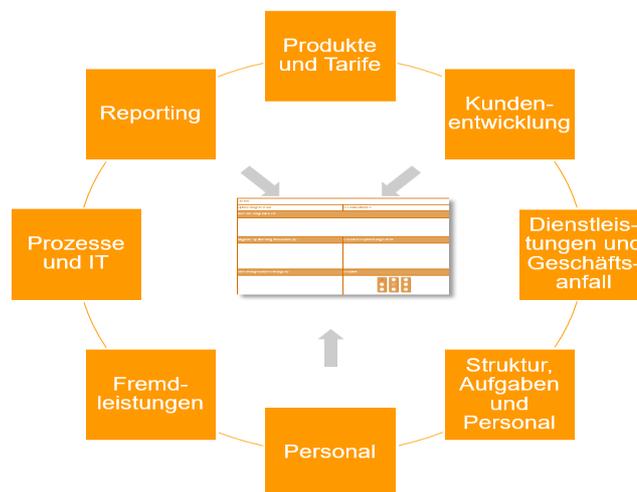
3.4.2.2 Projektphase B „Analyse“

In der Phase B werden alle wichtigen Kriterien oder Optimierungsbereiche analysiert und ins Verhältnis gesetzt. Da wir – neben unserem starken Wissensspektrum - auf langjährige berufliche Erfahrung zurückgreifen können, sind unsere Analysevorschlage und Handleitungsanleitungen zur Umsetzung in die betriebliche Praxis grundsatzlich lebensnah, im Berufsalltag realisierbar, qualitativ hochwertig und effektiv.



3.4.2.3 Phase C „Konzeption“

Die Schwerpunkte in der Phase C „Konzeption“ orientieren sich an den identifizierten Optimierungspotenzialen (bei bestehenden EMS-Studios) und den Kriterien, die für ein Existenzgründer (Studiobetreiber und Personal Trainer) dringend beachtet werden sollten. Nachdem die Kriterien festgelegt oder die Optimierungsbereiche analysiert sind, werden sie auf einem Checkblatt ausformuliert, datiert und die Verantwortlichkeiten bestimmt.



3.4.2.4 Phase D „Umsetzung“

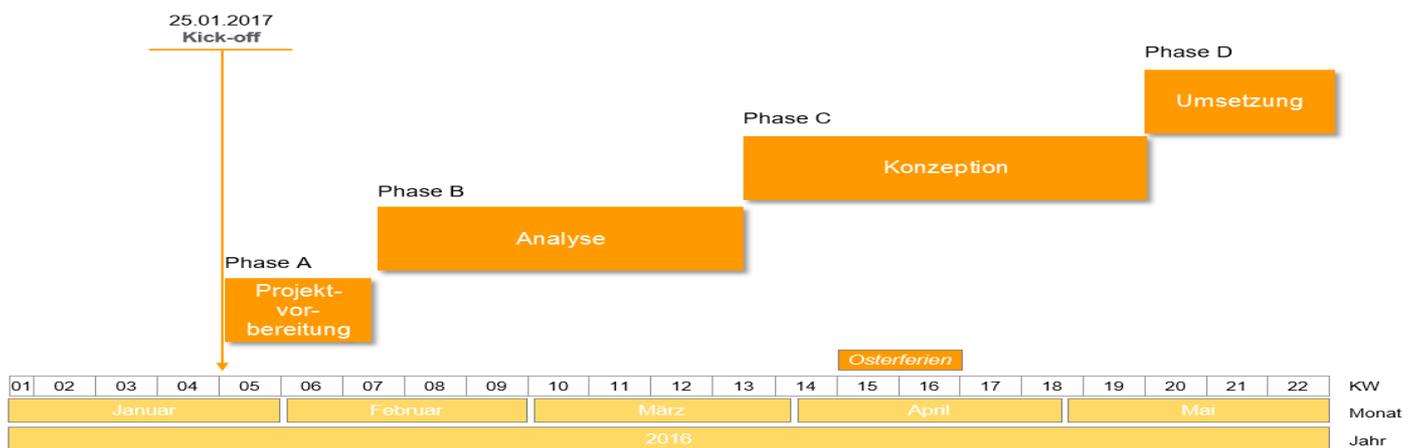
Wir unterstützen und begleiten unsere Mandanten, die in Phase C analysierten Kriterien, in deren EMS-Studio oder als Personal Trainer umzusetzen. Dazu wird ein Umsetzungsplan erstellt mit allen Angaben (wie z.B. genaue Beschreibung, Fälligkeit, Verantwortlichkeit, Priorität, etc.). Mit Hilfe des Umsetzungsplans können unsere Mandanten ihre Handlungsschritte auf einen Blick erfassen und ihren Leistungsstand fortlaufend kontrollieren.

3.4.3 Projektorganisation

In der Projektorganisation werden die Ansprechpartner sowohl für Y!S Beratung als auch für unseren Mandanten festgelegt. Des Weiteren werden alle organisatorischen Dinge benannt und festgelegt.

3.4.4 Zeitplan

Jedes Beratungsprojekt wird von unseren Mandanten und unserem Beraterteam durch einen strikten Zeitplan dargestellt und verfolgt. Dieser Zeitplan ist sowohl unseren Mandanten als auch von Y!S Beratung einzuhalten.



3.4.5 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Beratung werden niedergeschrieben und den Mandanten zur weiteren Umsetzung mit an die Hand gegeben.

Grundsätzlich arbeiten wir problemlösungsorientiert und leisten ganz bewusst „Hilfe zur Selbsthilfe“, die es unseren Mandanten ermöglicht, ihren beruflichen Weg nach der Beratung selbständig weiter zu gehen. Wir greifen alle akuten Bedürfnisse unserer Mandanten auf und integrieren sie in den Beratungsprozess. Aufgrund unseres praktischen, wissenschaftlichen und betriebswirtschaftlichen Knowhows können wir auf sehr individuelle Wünsche, Probleme und Situationen eingehen und professionell beraten.

3.5 Feedbacks

Bei jedem Beratungsgespräch werden sowohl die Hausaufgaben-Ergebnisse meiner Mandanten reflektiert als auch die in der Analyse / Konzeption notierten Einzelziele kritisch betrachtet und überprüft. Insofern findet bei jeder Begegnung ein gegenseitiges Feedback statt, das als Grundlage für die weitere gemeinsame Vorgehensweise dient. Von Zeit zu Zeit müssen gegebenenfalls Richtungsänderungen vorgenommen oder die Vorgehensweise dem Rhythmus und den Bedürfnissen meiner Mandanten angepasst werden.

Beim gegenseitigen Feedback sind mir/uns ein wertschätzender Umgang und ehrliche Kommunikation sehr wichtig. Besonders zum Ende der Beratung betrachten wir die - im gemeinsamen Prozess erzielten - Ergebnisse und lassen anhand der erarbeiteten Konzepte die verschiedenen Stationen unserer Zusammenarbeit nochmals Revue passieren. In einem Vorher/Nachher Vergleich überprüfen wir sorgfältig, ob wir die anfängliche Zielsetzung der Unternehmensberatung erreicht haben und die Existenzgründungsmaßnahmen oder Verbesserungsmaßnahmen von unseren Mandanten erfolgreich umgesetzt werden konnten.

3.6 Kundenpflege

Wir betreuen unsere Mandanten über den kompletten Prozess bis zur Zielerreichung. Für uns versteht es sich von selbst, dass wir unsere Mandanten auch weiterhin zur Verfügung stehen. Wenn sie im Anschluss an die Beratung ein Anliegen haben, gilt das Angebot einer fortdauernden Betreuung.

Über den Versand unseres Newsletters werden unsere Mandanten über alle aktuellen Termine und Aktivitäten auf dem Laufenden gehalten und können jederzeit mit uns in Kontakt treten. Auch empfehlen wir sie auf Wunsch gerne weiter oder vermitteln ihnen hilfreiche Kontakte innerhalb unseres Netzwerkes.

4. Qualitätskontrolle

4.1 Qualitätsziele /Vorgaben

Das Qualitätsziel von Y!S Beratung ist die umfassende Zufriedenheit unserer Mandanten. Daher orientiert sich unsere Haltung und Vorgehensweise durchweg an deren Bedürfnissen. Durch die Betonung der gegenseitigen Feedbackbereitschaft im Beratungsprozess ist auch für uns eine stete Überprüfung unserer möglichen Schwachstellen gegeben. Die kritische Würdigung der Beurteilung von Seiten der Mandanten fließt in die laufende Prozessoptimierung ein und gewährleistet eine kontinuierliche Steigerung unserer Beratungsleistung.

Unsere kritische Selbstreflektion ist zudem ein maßgeblicher Faktor, um den Bedarf und die Auswahl externer Schulungsangebote zu ermitteln. Durch deren konsequente Nutzung ist eine stetige Verbesserung unserer Beratungsqualität realisierbar. Die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden durch die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit wahrgenommen.

Für jeden Mandanten legen wir einen eigenen Aktenordner an – sowohl in Papierform als auch digital – in dem wir alle schriftlichen Unterlagen aufbewahren. Bei der elektronischen Archivierung achten wir nicht nur auf die gesetzlich vorgeschriebene Aufbewahrungspflicht, sondern auch auf die Einhaltung der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes. Durch die Anwendung von einem betriebseigenen Datenservers ist eine saubere Trennung der virtuellen Arbeitsplätze und digitalen Daten gewährleistet.

4.2 Maßnahmenplanung und Umsetzung

In der Vermittlung von fachkundigen, qualitativ hochwertigen Beratungsinhalten und der erfolgreichen Umsetzung der erarbeiteten Handlungsanleitungen in die Berufspraxis unter Berücksichtigung sämtlicher relevanter Gegebenheiten unserer Mandanten sehen wir die Hauptverantwortung unserer Dienstleistung.

Um diesen Qualitätsanspruch dauerhaft aufrecht zu erhalten und den Ruf von Y!S Beratung zu sichern, findet – neben der aufrichtigen und Feedback orientierten Kommunikation mit allen Mandanten – der regelmäßige Informationsaustausch mit dem Beraterteam und Kooperationspartnern statt. Der regelmäßige und aktive gegenseitige Austausch gewährleistet unter anderem, dass unsere Mandanten im Falle längerer Krankheit oder im Notfall eines Beraters von vertrauenswürdigen Partnern professionell betreut werden können.

Wir garantieren eine offene und vertragskonforme Beratung. Veränderungen der vertraglichen Absprachen werden schriftlich dokumentiert. Ein besonderes Qualitätsmerkmal unserer Dienstleistung besteht darin, dass die Mandanten grundsätzlich vom Beratungsauftrag zurücktreten können, ohne dass finanzielle Nachteile für sie entstehen. Insofern ist die Vertragsstruktur der Beratung sehr flexibel angelegt.

4.3 Erfolgskontrolle

Nach jeder abgeschlossenen Beratung füllt der Mandant einen Evaluationsbogen von uns aus, bei dem die Zufriedenheit des Mandanten erfragt wird. Des Weiteren führen wir Buch über:

- Zufriedenheit der Mandanten
- Wie die Mandanten auf uns aufmerksam geworden sind
- Was Y!S Beratung besonders gut/schlecht gemacht hat
- Was Y!S besser machen kann
- Qualität der Beratung
- Betriebswirtschaftlich:

Y!S Beratung formuliert seine Ziele für jedes Geschäftsjahr, mit Zwischenzielen pro Quartal. So kann nach dem festgelegten Zeitraum überprüft werden, ob die angestrebten Ziele erreicht wurden oder ob ggfs. Schritte zur Optimierung nötig sind. Relevante Größe ist hierbei das betriebswirtschaftliche Ergebnis. Die Kostenplanung und Kalkulation wird entsprechend angepasst.

5. Mitgeltende Unterlagen

Anlage 1 Prozesslandkarte

Anlage 2 Organigramm

Ausschluss: Wir haben in unserem Unternehmen keine Entwicklung im Sinne der DIN EN ISO 9001:2008. Darum schließen wir das Kapitel Entwicklung aus.

Ausgelagerte Prozesse: Es liegen keine ausgelagerten Prozesse vor. Unsere Prozesse haben sich bewährt.