

## Das Streben nach kontinuierlicher Verbesserung

von: [mib Management Institut Bochum GmbH](#)  
Art der Meldung:

**Unternehmen kommen am Thema Qualitätsmanagement nicht vorbei, wollen Sie in einem Umfeld bestehen, das sich ständig wandelt. Flexibilität ist gefragt! Wer glaubt, dass eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 mit ihren zahlreichen Vorschriften und Normen nur einschränkt, wird erstaunt sein, wie viel Entwicklungspotential sich plötzlich bietet.**

Wie oft ärgert man sich, gerade in stressigen Situationen, immer wieder über die gleichen Dinge? Macht es da nicht Sinn, einen einheitlichen Standard für die Dinge festzulegen, die sich ständig wiederholen? Standards, wo Standards angebracht sind, schaffen Freiräume, und Freiräume schaffen Flexibilität. Drei Beispiele von ganz unterschiedlichen Unternehmen beweisen die Vorteile eines Qualitätsmanagement-Systems.

### Lorenz Bäcker Victorbur auf Qualitätsreise in die Zukunft

Die Geschichte der Lorenz Bäcker Victorbur GmbH geht zurück bis ins Jahr 1921, wo Großvater Ubbo Lorenz in Victorbur den Grundstein für die heutige Bäckerei legte. Damals wurden die frischen "Dampfbackwaren" noch per Pferdekutsche von Haus zu Haus geliefert. Heute zählt das Unternehmen ca. 245 Mitarbeiter, davon 41 Auszubildende, in den Bereichen Produktion (Bäckerei und Konditorei), Verpackung + Versand, Verwaltung, Reinigung und natürlich im Verkauf. Im ostfriesischen und friesischen Raum gibt es 33 Filialen, zum Teil eigenständige Läden, zum Teil Backshops in Verbrauchermärkten.

Das Team der Lorenz Bäcker Victorbur GmbH arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung der innerbetrieblichen Qualität. Im Juni 2007 steht die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 an. Die Qualität der Backwaren steht in einer Bäckerei natürlich an erster Stelle. Die Frische der Zutaten ist ein Muss und eine liebevolle Präsentation in den Geschäften eine Selbstverständlichkeit. Wird die Ware dann auch noch ebenso freundlich wie kompetent an den Kunden gebracht, steht dem Erfolg nichts mehr im Wege. Eine Qualitätsreise der etwas anderen Art begann für die Lorenz Bäcker Victorbur GmbH im Jahr 2003, als man sich erstmals mit der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 befasste und einen Qualitätszirkel einführte. Schon früh erkannten die Geschäftsführer Melitta und Martin Lorenz sowie der Betriebsleiter Jörg Klein, dass für die langfristige Sicherung des Unternehmenserfolges eine solide Führung und effiziente innerbetriebliche Strukturen unverzichtbar sind. "Werden bei unserer Bäckerei mit 33 Filialen und 245 Mitarbeitern Arbeitsanweisungen nicht klar formuliert, ist kein einheitliches Auftreten der Bäckerei nach außen sicher gestellt. Außerdem beanspruchen auch interne Abläufe viel mehr Zeit, die wir lieber in den Dienst unserer Kunden stellen.", berichtet Maja Kirchhoff, Marketingleiterin bei Lorenz, die gemeinsam mit Jörg Klein schließlich das Thema Qualitätsmanagement in Angriff nahm.

Die Lorenz Bäcker Victorbur GmbH ist ein leistungsfähiges Unternehmen, das sich sehen lassen kann: Technisch auf dem neuesten Stand, mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitern. Betriebsabläufe funktionieren reibungslos. "Und doch war uns immer bewusst, dass sich das alles noch verbessern lässt.", erzählt der Betriebsleiter Jörg Klein. "Die Beschäftigung mit dem Qualitätsmanagement hat uns in den letzten Jahren einen großen Schritt voran gebracht. Die Kooperationsbereitschaft im Betrieb ist so hoch wie nie zuvor. Gleichzeitig sind im Unternehmen Ruhe und Selbstvertrauen allgegenwärtig. Dies wiederum resultiert aus der Sicherheit jedes einzelnen Mitarbeiters, die transparente und beherrschte Abläufe mit sich bringen.", bestätigt auch Maja Kirchhoff, die bereits seit 12 Jahren im Unternehmen tätig ist und den Betrieb sozusagen "von der Pike auf" kennt.

## Auch Hörakustik Faust setzt auf Qualitäts-Management

Von Kindesbeinen an war Britta Faust mit der Hörakustikbranche verbunden, war ihr Vater doch Außendienstmitarbeiter für Hörgeräte. "Ich fand die Branche einfach spannend und wollte gerne selbst einmal Menschen dabei helfen, besser zu hören bzw. Hörschädigungen frühzeitig zu vermeiden." Eine logische Folge war die Ausbildung zur Hörakustikerin, die sie 1975 begann. Als Gesellin in unterschiedlichen Betrieben konnte Sie wertvolle Erfahrungen sammeln, die sie im Jahr 1990 mit dem Meisterbrief krönte. Am 12. Juni 1991 schließlich eröffnete Britta Faust das erste Geschäft in Hagen und baute bis zuletzt im Juni 2006 fünf weitere Filialen auf. "Von Anfang an war mir klar, dass ich dieses wachsende Unternehmen nur mit einer gewissen Struktur erfolgreich leiten könnte", berichtet Britta Faust von ihren Erfahrungen, "so war es ideal, als die Handwerkskammer mir und einem Verbund weiterer Hörakustiker in dieser Zeit das Thema Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung näher brachte."

Die Qualität der Produkte und das fachliche Know-how der Mitarbeiter stehen bei einem Hörakustiker natürlich an erster Stelle. "Unsere Aufgabe ist es, aus vielen verschiedenen Komponenten ein Hörsystem zu schaffen, das den individuellen Bedürfnissen und Anforderungen angepasst ist.", berichtet Britta Faust, "Alles bei uns geschieht zum Wohle des Kunden." Was lag näher, als dafür eine Struktur zu schaffen. "Das Qualitätsmanagement (bereits seit 2004 ist das Unternehmen nach DIN EN ISO 9001:2000 sowie DIN EN ISO 13485:2003 zertifiziert) gibt uns einfach die Sicherheit, dass wir eine Sprache sprechen. Die Norm gibt uns Struktur und wir nutzen diese auf ganz individuelle Art und Weise. Gemeinsam mit allen Beteiligten haben wir natürlich vor der Erst-Zertifizierung ein Qualitätshandbuch verfasst. Der Leitfaden stellt gerade für neue Mitarbeiter oder Auszubildende eine ideale Einarbeitungsgrundlage dar, sowohl fachlich, als auch, was die zwischenmenschliche Kommunikation anbelangt.", berichtet Britta Faust, "Man darf es nicht nur so sehen, dass man noch ein Formular mehr ausfüllen muss. Es ist ein fortlaufender Erfolgsprozess und ein sich immer wieder Auseinandersetzen mit dem eigenen Unternehmen. Wir sehen deshalb unschöne Dinge einfach eher und sind entsprechend innovativ, weil wir Veränderungen aktiv begleiten." Inzwischen ist das Büro bei Hörakustik Faust fast papierlos, weil vor wenigen Monaten eine neue Software installiert und alle Prozesse darauf umgestellt wurden. Auch eine Innovation, die ohne das laufende Qualitätsmanagement nicht möglich gewesen wäre.

....

Den kompletten Beitrag lesen Sie unter: [http://www.mm-pr.de/newsletter2/download/Maerz\\_07/...](http://www.mm-pr.de/newsletter2/download/Maerz_07/...)

Letztes Update: 09.03.2007

## Zuordnung

[Qualitätsmanagement](#)

## Ähnliche Fachbeiträge

In: [Qualitätsmanagement](#)

---

## Hinweis

Die Informationen in diesem Bereich wurden nicht redaktionell von business-wissen.de geprüft oder bearbeitet. Sie liegen vollständig in der Verantwortung der Personen oder Organisationen, die sie hier eingestellt haben. Bei bekannt werden von Rechtsverletzungen werden wir die entsprechenden Inhalte umgehend entfernen.

[weetersagen](#) [Druckansicht](#) [Übersicht](#)

[Startseite](#) | [Newsletter](#) | [Philosophie](#) | [Nutzungsbedingungen](#) | [Kontakt](#)  
[Impressum](#) | [Media-Daten](#) | [Presse](#) | [Jobs](#)  
[RSS-Newsfeed](#)