

# Beraterqualität - Qualität und Qualitätssicherung im Beratungsprozess

Angelika Stockinger, Offensive Mittelstand BW

Regionales Netzwerktreffen Stuttgart 9. Juli 2019

# Neue Handlungshilfe für Beratende



**OFFENSIVE  
MITTELSTAND**

Netzwerk Baden-Württemberg



# Neue Handlungshilfe für Beratende



**OFFENSIVE  
MITTELSTAND**

Netzwerk Baden-Württemberg

## Für wen ist die Handlungshilfe gemacht?

- Beratende aller Bereiche
- Für Beratungsunternehmen
  
- zur Selbsteinschätzung
- zur Weiterentwicklung

## Standards ?

- Unterschiedliche Qualifikationen in der Beraterlandschaft
- Unterschiedlichste Anerkennungskriterien
- Unterschiedlichste Zulassungsvoraussetzungen
- Wer kontrolliert was?
- Standards
- Kein geschützter Beruf

## Mit dem Selbstchecks soll unter anderem folgendes bezweckt werden:

- Die gemeinsamen Vorstellungen der Qualität der Beratung konkret sichtbar machen.
- Die Qualität der Beratung durch Unternehmensberater weiterentwickeln.
- Dem Berater ein Instrument geben, um die Qualität seiner Beratung zu überprüfen und sich weiterzuentwickeln.
- Eine Hilfe zur Reflektion der eigenen Beratungsaktivitäten geben.
- Gesellschaftliche Verantwortung des Beraters sich selbst sichtbar und dem Klienten deutlich machen.
- Vor unqualifizierten Beratern schützen.
- Unsere Kriterien für das Berufsbild des Beraters sichtbar und für Klienten nachvollziehbar machen.
- Die Bereitschaft zur Kooperation mit Beratern aus anderen Kompetenzbereichen fördern.

## **Ethos und Haltung = Selbstverständnis der Beratenden**

- gesellschaftliche Verantwortung KMU zukunftssicher machen
- man kann nicht alles können
- kooperieren mit anderen Beratern /Beratergruppen
- Unabhängigkeit von Dritten und in der Meinung
- Transparenz des eigenen Anliegens
- vom Kunden her denken und die Unabhängigkeit behalten Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
- vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit, Kommunikation auf Augenhöhe

## **Ethos und Haltung = Selbstverständnis der Beratenden**

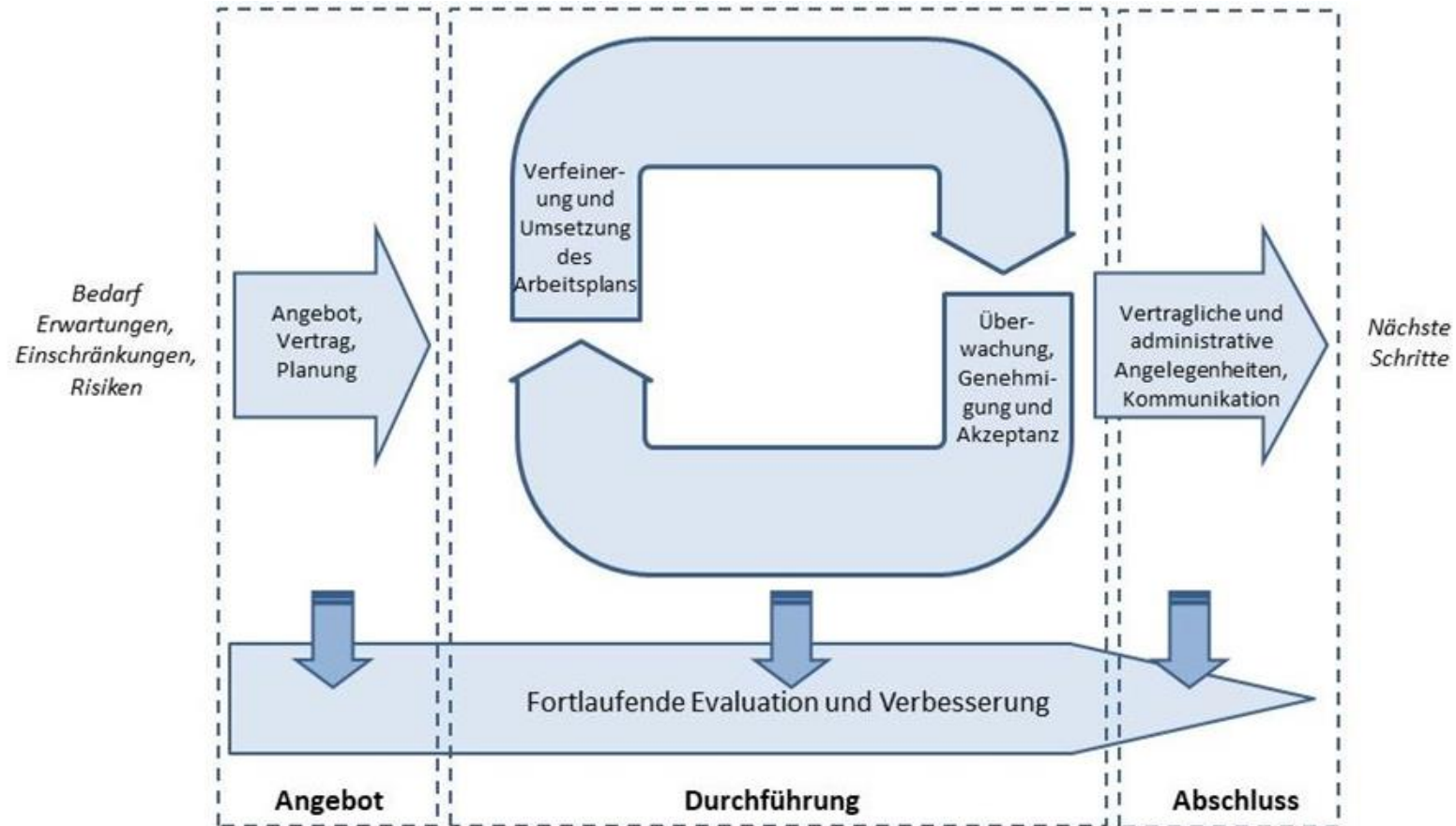
- Informationssicherheit garantieren
- Interessenkollision vermeiden
- Verfassungsrecht
- Selbsterklärung zu Scientology, Vorstrafen und anhängigen Strafverfahren
- Qualität statt Billigwettbewerb
- Achtung der Urheberrechte
- Kunden befähigen, die Prozesse selbst zu gestalten
- Innovationsbereitschaft

## Inhaltliche Kriterien der Beratung

- Menschengerechte und nachhaltige Lösungen
- Gesunde Arbeitsplätze
- Beteiligungsorientierung
- Risikobetrachtung der Prozesse
- Prozessorientierung
- Quantitative qualitative und strukturelle Betrachtung (QQS)
- Umweltschonende Lösungen



# Qualitätskriterien - Beratungsprozess



Beratung-Vorgehensweise – DIN EN 16114:2011-12, 4.1

## **Teil 1: Grundlagen: Leitbild, Selbstverständnis, Rolle und Anspruch**

- 1.1 Grundwerte der eigenen Beratung: Menschenbild, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Vertraulichkeit...
- 1.2 Selbstverständnis der eigenen Beratung: Eigenverantwortlichkeit, Glaubwürdigkeit, Interessenskollision
- 1.3 Anspruch an meine Beratung: Beteiligung, Gesellschaftliche Verantwortung, seriöse Geschäftsführung
- 1.4 Grundlagen meiner Beratung: Eignung, gesicherte Inhalte, Beratungsschwerpunkte, Verbesserungsprozesse
- 1.5 Kooperation: kollegiale Zusammenarbeit, Partnerorganisationen, kollegiale Beratung

## Teil 2: Der Beratungsprozess

- 2.1. Vorbereitung des Auftrags: Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Auftragsklärung, Qualitätsvorstellungen, Risiko, Angebot
- 2.2 Vertrag und Arbeitsplanung: Vertrag, die Zusammenarbeit, Arbeitsplanung, Ressourcensteuerung, Überwachung
- 2.3 Durchführung des Auftrags: Analyse, Sicherheit, Maßnahmenentwicklung, Risikobetrachtung, Schwachstellen, Konflikte
- 2.4 Abschluss des Auftrags: Evaluation, Bericht, Abnahme der Leistung, Referenz, Nachbetreuung

## Teil 3: Kompetenzanforderung

- 3.1 Voraussetzungen, Berufserfahrung, Referenzen, Wissen, Qualifikationen, Zertifikate

- Ziel des Selbstbewertungsinstrumentes ist, die Reflexion des eigenen Beratungsansatzes anzuregen und Möglichkeiten der eigenen Weiterentwicklung aufzuzeigen.
- Instrument für „freie“ Unternehmensberatungen
- Selbstbewertungsinstrument mitarbeitenden Verbände in der Veröffentlichung genannt werden
- Institutionelle Berater dürfen gerne das Instrument nutzen



# „Gut beraten“



**OFFENSIVE  
MITTELSTAND**

Netzwerk Baden-Württemberg

## Inhalte:

- Auswahl
- Kontaktaufnahme zu Beraterinnen und Beratern
- Beauftragung von Beraterinnen und Beratern
- Bewertung

**KEINE Rechtberatung!**

## Inhalte:

1. Was sind Anlass und Zielsetzung der Beratung? Anlass, Themen, Ziele, Veränderungen
2. Welche Kriterien soll der Berater erfüllen? Kenntnisse Schwerpunkte, Qualifikationen
3. Wie kann ich einen Berater finden? Empfehlungen, Fachtreffen, Organisationen
4. Empfehlungen für das Erstgespräch mit einem Berater: Bedarfsermittlung, Auftragsklärung, Qualität, Risikoabschätzung, Angebot
5. Was sollte ein Beratungsvertrag beinhalten? Zielsetzung, Beratungsrolle, Phasen der Beratung, Kostenhöhe, Budget
6. Hilfe zur Erstbewertung: Transparenz, laufende Information, Zeitrahmen, Kostenrahmen, Weiterempfehlung

## **Tagesworkshop für Beratende aller Bereiche zu den neuen Instrumenten 4. Quartal 2019**



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Angelika Stockinger  
Offensive Mittelstand BW  
[kontakt@ombw.de](mailto:kontakt@ombw.de)  
[www.offensive-mittelstand-bw.de](http://www.offensive-mittelstand-bw.de)