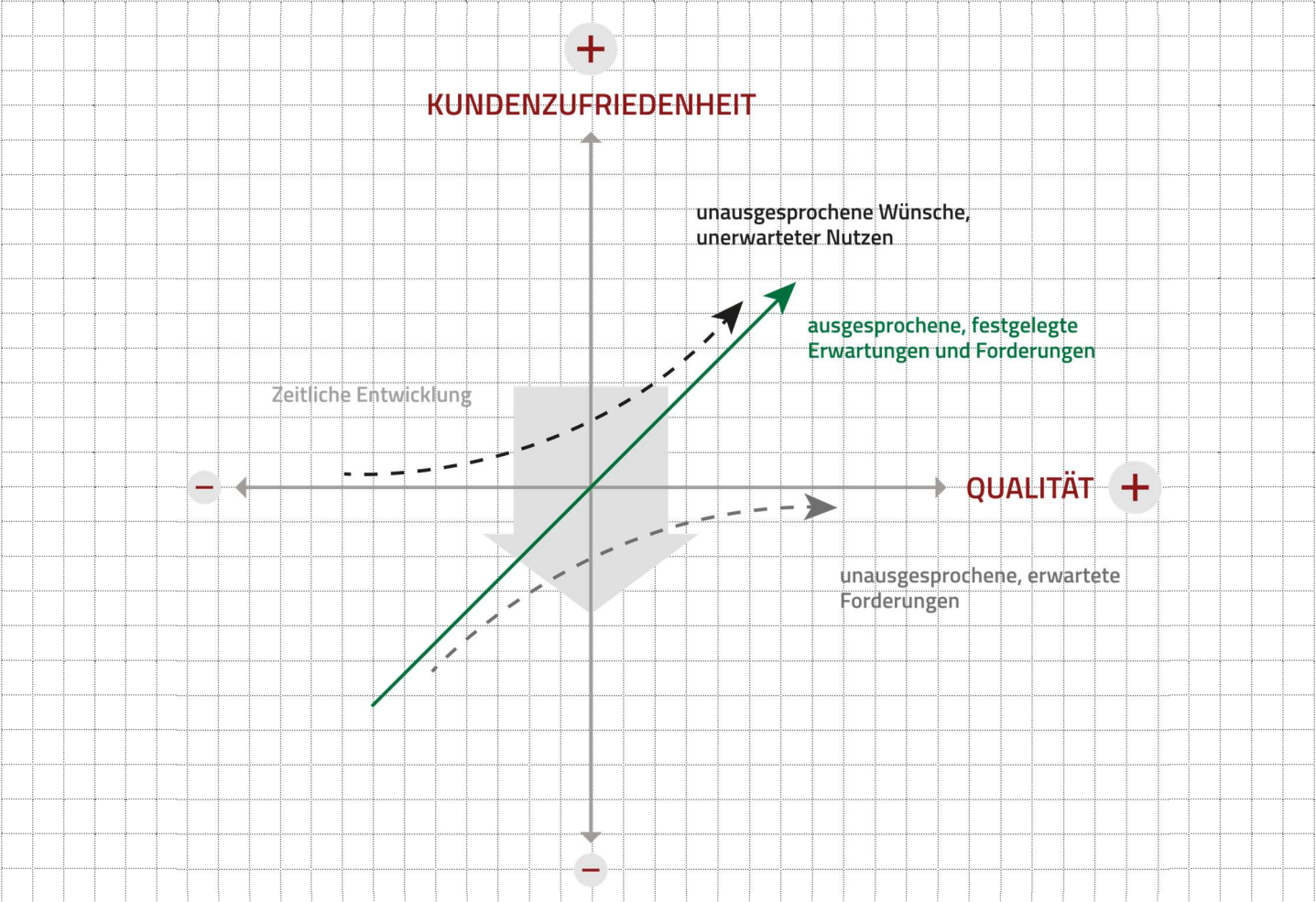




Produkt / Dienstleistung	
Unausgesprochene, erwartete Forderungen	
Ausgesprochene, festgelegte Erwartungen und Forderungen	
Unausgesprochene Wünsche, unerwarteter Nutzen	
Produkt / Dienstleistung	
Unausgesprochene, erwartete Forderungen	
Ausgesprochene, festgelegte Erwartungen und Forderungen	
Unausgesprochene Wünsche, unerwarteter Nutzen	



Name der Firma	
----------------	--

Produkte und Dienstleistungen		

Kundenanforderungen	Wie wollen oder können Sie diese Anforderungen erfüllen? Was ist hierbei besonders wichtig?



Maßnahme	Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag
Chancen-Wahrnehmung	
Bearbeitung von Risiken Vorbeugungsmaßnahme	
Korrektur Beseitigung von Fehlern	
Korrekturmaßnahme Beseitigung von Fehlerursachen	



Ziel	
Festlegungen zur Zielerreichung	
Spezifisch Was ist genau der Zielinhalt?	
Messbar Wie kann ich erkennen, ob das Ziel erreicht ist?	
Adressiert Wer ist verantwortlich?	
Realistisch Welche Ressourcen müssen dafür zur Verfügung gestellt werden?	
Terminiert Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	

Ziel	
Festlegungen zur Zielerreichung	
Spezifisch Was ist genau der Zielinhalt?	
Messbar Wie kann ich erkennen, ob das Ziel erreicht ist?	
Adressiert Wer ist verantwortlich?	
Realistisch Welche Ressourcen müssen dafür zur Verfügung gestellt werden?	
Terminiert Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	



Lieferant von (Produkt / Dienstleistung)	Kriterien zur Bewertung	Methoden zur Bewertung
		Zulassung
		Laufende Bewertung
		Zulassung
		Laufende Bewertung
		Zulassung
		Laufende Bewertung



Unsere Qualitätspolitik