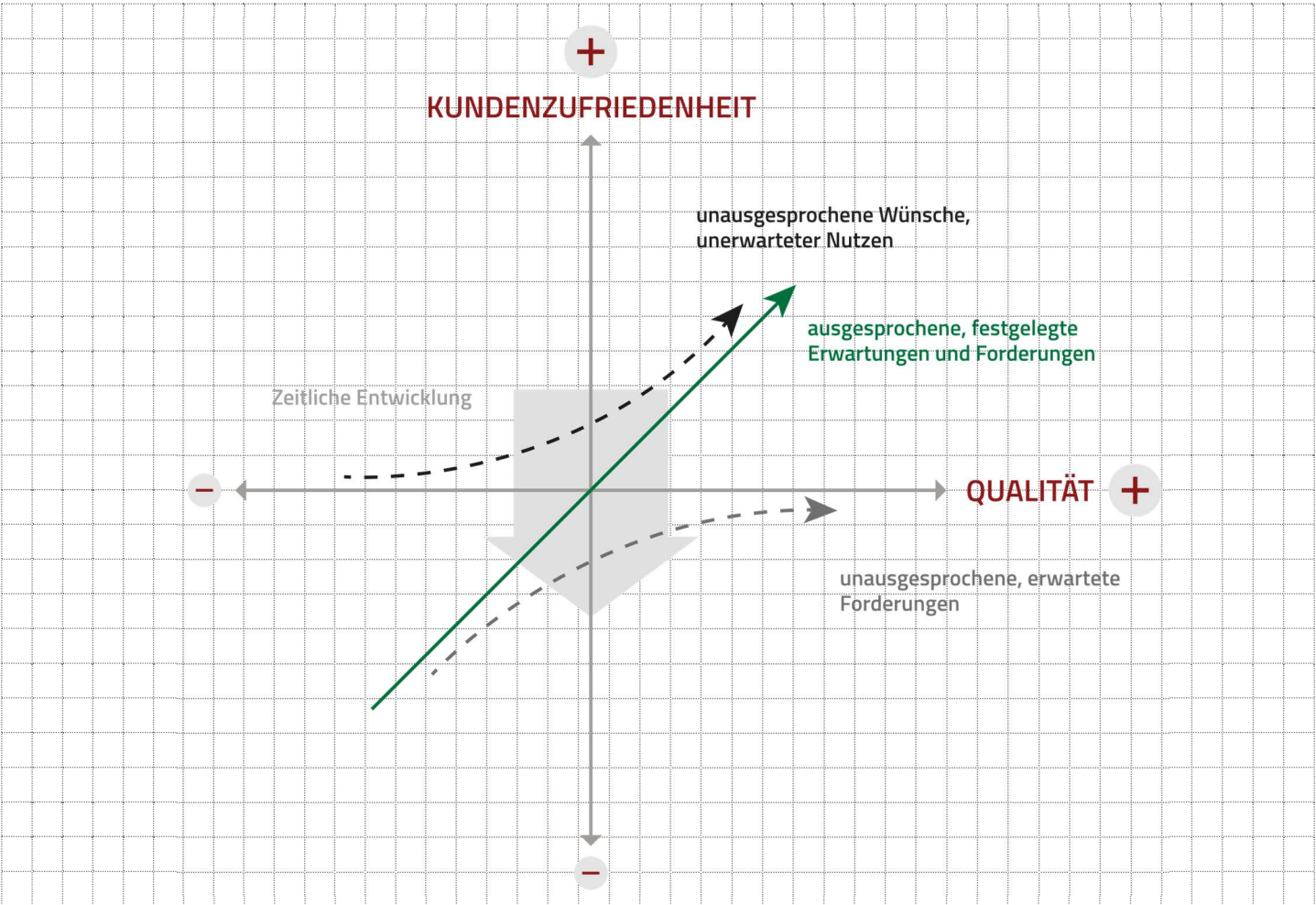




Produkt / Dienstleistung: Hotelaufenthalt	
Unausgesprochene, erwartete Forderungen	kostenloses WLAN Bettwäsche, Handtücher sind vorhanden
Ausgesprochene, festgelegte Erwartungen und Forderungen	Mietwagen, Leihfahrrad steht zu Verfügung Abholservice vom Bahnhof, Flughafen
Unausgesprochene Wünsche, unerwarteter Nutzen	Täglich frisches Obst auf dem Zimmer, Gartenfrühstück
Produkt / Dienstleistung: Bohrmaschine	
Unausgesprochene, erwartete Forderungen	Schnellspannbohrfutter, Drehzahl einstellbar
Ausgesprochene, festgelegte Erwartungen und Forderungen	Wattzahl und Schlagzahl laut Angaben auf der Verpackung Transportkoffer
Unausgesprochene Wünsche, unerwarteter Nutzen	Bohrerset inbegriffen Kostenlose Ersatzmaschine bei Reparatur



Name der Firma	Pfiffikus Vogelhaus GmbH
-----------------------	--------------------------

Produkte und Dienstleistungen		
Vogelhäuser aus heimischem Holzern	• Vogelfuttermischungen • Beratung zur passenden Mischung für die individuelle Vogelwelt im Garten des Kunden	• Vogel-Exkursionen • Vogelbestimmungslehrgänge

Kundenanforderungen	Wie wollen oder können Sie diese Anforderungen erfüllen? Was ist hierbei besonders wichtig?
Langlebige Holzkonstruktionen der Vogelhäuser	Die Konstruktion soll so entwickelt sein, dass ein optimaler Wetterschutz besteht. Wichtig: Das Holz der Häuser muss mit einem wirksamem Holzschutz versehen sein (Vogelkot!), der ungiftig und gut zu reinigen ist.
Futtermischungen, die von der jeweiligen Vogelwelt gut akzeptiert werden.	Verschiedene Mischungen verfügbar haben. Mengenkalkulation möglichst passgenau für immer frische Ware. Wichtig: Kenntnisse über die Vorlieben der verschiedenen Vogelarten.
Fachkundige Exkursionen mit Erlebnischarakter	Gezielte Zeit- und Ortsauswahl, welche Beobachtungsgebiete kommen wann in Frage? Wichtig: Erfahrene Ornitologen mit Kommunikationstalent.
Attraktive und ungewöhnliche Vogelhäuser (Pfiffikus!)	Designer mit Kreativität und Sachverstand beauftragen. Wichtig: Form follows Function



Maßnahme	Beispiellösungen - Bereich Qualität in der Produktion
Chancen-Wahrnehmung	Ziel: effiziente, zügige Produktion Maßnahme: durch die Umgestaltung einer Produktionshalle und der geeigneteren Anordnung der Produktionslinien werden Wegezeiten gespart.
Bearbeitung von Risiken Vorbeugungsmaßnahme	Risiko: der Ausfall eines Lieferanten für ein Hauptprodukt wird aufgrund der aktuellen Weltlage als höher als bisher eingeschätzt Maßnahme: Mit 2 Alternativlieferanten werden die erforderlichen Zulassungsverfahren durchgeführt (Lieferantenbesuch, Entwurf und Abstimmung von Qualitätsvereinbarungen)
Korrektur Beseitigung von Fehlern	Fehler: Kunde hat weniger Kunststoffteile erhalten wie bestellt Korrektur: Fehlenden Teile werden per Express und mit Preisnachlass nachgesendet
Korrekturmaßnahme Beseitigung von Fehlerursachen	Fehler: produzierte Kunststoffteile wurde mit Kratzern auf der Oberfläche ausgeliefert (Ursache im Transport) Korrekturmaßnahme: Kunststoffteile werden künftig in einer dickeren Schaumstoffverpackung versendet.



Ziel	Regionalität der Futtermischungen erhöhen
Festlegungen zur Zielerreichung	
Spezifisch Was ist genau der Zielinhalt?	Die Vogelfuttermischungen sollen soweit es geht aus regionalen Zutaten zusammengestellt werden.
Messbar Wie kann ich erkennen, ob das Ziel erreicht ist?	70% der Inhaltsstoffe sollen aus Baden-Württemberg kommen
Adressiert Wer ist verantwortlich?	Einkaufsleiterin Frau Mambach, Entwicklungsleitung Frau Weber
Realistisch Welche Ressourcen müssen dafür zur Verfügung gestellt werden?	Recherche-Reisen zu möglichen Lieferanten werden durchgeführt, Zusammenarbeit mit Zoologen für ggf. Austausch von Komponenten, preislicher Verhandlungsspielraum im Rohwareneinkauf
Terminiert Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	Bis Ende 2025

Ziel	Wiederholungsraten bei Exkursionsbuchungen erhöhen
Festlegungen zur Zielerreichung	
Spezifisch Was ist genau der Zielinhalt?	Exkursionsteilnehmer sollen regelmässig wieder bei Veranstaltungen teilnehmen.
Messbar Wie kann ich erkennen, ob das Ziel erreicht ist?	Es soll eine Wiederbuchungsrate von mind. 20% erreicht werden
Adressiert Wer ist verantwortlich?	Exkursionsleiter
Realistisch Welche Ressourcen müssen dafür zur Verfügung gestellt werden?	Variationen von verschiedenen Exkursionen, Flyer zum Verteilen bei Exkursionen; Möglichkeit sich mit Rabatt direkt anzumelden
Terminiert Bis wann soll das Ziel erreicht werden?	Bis Saisonende 2026



Lieferant von (Produkt / Dienstleistung)	Kriterien zur Bewertung	Methoden zur Bewertung
Rohholz	- Herkunft aus der Region - ausreichend vorgetrocknet - gerade und astfrei	Zulassung - Besichtigung Sägewerk - Selbstauskunft zu Mengen, Lieferanten, Einschlaggebieten
		Laufende Bewertung - Feuchtemessungen bei Lieferung - Herkunftszertifikat - Sichtkontrolle
Zutaten für Futtermischungen, z.B. Sonnenblumenkerne	- Schadstoff-Freiheit - Reinheit (Mutterkornfrei) - Frische - Herkunft rückverfolgbar - Biologisch angebaute Ware	Zulassung - EU-Bio-Zertifikat - Probelieferung - Analyse
		Laufende Bewertung - Analysenzertifikate zur Liefercharge - Chargenangaben - Jeweils aktuelles EU-Bio-Zertifikat
Design Vogelhäuser	- Funktionalität - Innovativität - Begeisterungsfaktor	Zulassung - Referenzprodukte - Persönlicher Eindruck - Vorlage Ideenentwürfe
		Laufende Bewertung - Ergebnisse Entwicklungen - Verkaufserfolg



Unsere Qualitätspolitik

Die „Pfiffikus Vogelhaus GmbH“ ist ein exklusives Unternehmen - das einzigartig am Markt - sowohl formschöne, außergewöhnliche Vogelhäuser und natürliche Futtermischungen als auch Dienstleistungen im Bereich Vogelbeobachtung im Portfolio hat.

Dies spricht ornithologisch interessierte Kunden von Neulingen bis zu Experten an.

Die Basis unseres Erfolges bilden

- die hohe **Wirtschaftlichkeit** unserer Prozesse durch effiziente und klare Strukturen;
- die **Mitarbeiterzufriedenheit** durch eine immens hohe Identifikation der Mitarbeitenden mit der Vision des Unternehmens;
- **Kundenzufriedenheit** durch hohe Flexibilität, mit der wir eine hohe Zahl von Sonderwünschen bewältigen;
- unsere herausragende **Innovationskraft** und ständiges **Streben nach Verbesserung**;

Um den dauerhaften Erfolg sicherzustellen, wollen wir auch weiterhin den Zeitgeist der Kundenwünsche erkennen und in bodenständige und reelle Ideen umsetzen.