



## Leitlinien

In unseren Leitlinien haben wir die Zufriedenheit unserer Kunden, unserer Steinbeis-Berater und damit den Erfolg unseres Steinbeis-Beratungszentrums Unternehmenscoaching (SBZ-UC) in den Mittelpunkt gestellt.

Unsere Kunden sind unsere Partner, sie entscheiden mit über den Erfolg unseres SBZ-UC.

Wir wollen die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden frühzeitig erkennen und zuverlässig zu ihrer Zufriedenheit lösen.

Wir wollen für unsere Kunden und uns Wettbewerbsvorteile schaffen in

- Wirtschaftlichkeit
- Qualität und Zuverlässigkeit
- Termintreue
- Service

Unsere Kultur ist geprägt durch eine offene Informationsstruktur und eine zielorientierte Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Wir sehen es als unsere Aufgabe an, Bestehendes in Frage zu stellen und durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse Lösungen zu erarbeiten.

Probleme und erkannte Fehler sind für uns Chance und Herausforderung zur Verbesserung.

Die Qualifikation, Information und Motivation aller Steinbeis-Berater ist eine grundlegende Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg.

Bei Projekten im Rahmen von Förderprogrammen achten wir auf die Einhaltung und Umsetzung der Vorgaben und Richtlinien der Fördergeber.

Zur Verwirklichung unserer Leitlinien und zur Realisierung der vorgegebenen Ziele haben wir ein prozess- und kundenorientiertes Qualitätsmanagement-System auf Basis der

### **DIN EN ISO 9001**

aufgebaut, dokumentiert und umgesetzt. Es gilt für alle Tätigkeiten des SBZ-UC im Bereich Beratung und Coaching.

Durch diese Erklärung setzt die Leitung des SBZ-UC das Qualitätsmanagement-System (QM-System) in Kraft. Sie verpflichtet sich und alle Steinbeis-Berater ihre Aufgaben gemäß den Festlegungen des QM-Systems durchzuführen.

Die Leitung des SBZ-UC ermuntert alle Steinbeis-Berater, sich an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Abläufe und unserer Kundenorientierung aktiv zu beteiligen.