

# Inhaltsverzeichnis BAFA QM-Nachweis

1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation .....	3
1.1 Leitbild .....	3
1.1.1 Angaben zum Unternehmen .....	3
1.1.2 Tätigkeitsfeld und Leistungsangebote.....	4
1.1.3 Analyse .....	4
1.1.4 optionaler Vergleich mit Branchenkennzahlen .....	5
1.1.5 Ziele des Kunden .....	6
1.1.6 Erfolgsmessung.....	6
1.1.7 Thematische Beratungsbeispiele.....	7
1.1.8 Ziele der Beratungstätigkeit .....	11
1.1.9 Zielgruppe des Unternehmens.....	11
1.1.10 Grundsätze der Geschäftstätigkeit des Beratungsunternehmens.....	11
1.2 Fachliche Kompetenz .....	14
1.2.1 Berufliche Qualifikation im Beratungsunternehmen .....	14
1.2.2 Tätigkeitsfeld der Berater .....	15
1.2.3 Erfahrungen im Dienstleistungsbereich, Referenzen.....	16
1.3 Weiterbildung.....	17
1.3.1 Moderne Medien.....	17
1.3.2 Umgang mit Veränderungen der Gesetzeslage / Rechtsänderungen.....	17
1.4 Personelle Kapazitäten.....	18
1.4.1 Zeitliche Kapazitäten und Verfügbarkeit.....	18
1.4.2 Büroausstattung .....	18
1.4.3 Interdisziplinäre Zusammenarbeit .....	18
2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation .....	19
2.1 Akquise / Werbung.....	19
2.2 Erwartungshaltung des Kunden .....	19
2.3 Auftragsbesprechung .....	21
2.3 Darstellung des Beratungsablaufs.....	23
2.4 Ergebnisbesprechung und Dokumentation der Beratung.....	25
3. Qualitätskontrolle.....	27
3.1 Festlegung von Qualitätszielen .....	27
3.2 Prozesse und Verantwortlichkeiten .....	30
3.3 Anforderungen an den Berater .....	30

3.4 Erfolgskontrolle .....	30
3.5 Beschwerdemanagement.....	31
3.6 Fehlerbeseitigung .....	31
3.7 Qualitätssicherungssystem.....	32
4. Anlagen.....	33

# 1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

## 1.1 Leitbild

Das Leitbild des Unternehmens umfasst einen tabellarischen Überblick über das Unternehmen, Ausführungen zur strategischen Ausrichtung, Kompetenzen, Weiterbildung, Arbeitsressourcen und mehr.

### 1.1.1 Angaben zum Unternehmen

Firma:	Hier den Namen Ihrer Firma eintragen
Geschäftsführung:	Hier den Namen der Geschäftsführung eintragen
Geschäftssitz:	Hier Ihren Geschäftssitz eintragen
Mitarbeiter im Unternehmen, die sozialversicherungspflichtig im Beratungsunternehmen angestellt und beratend im Rahmen der Richtlinie tätig sind:	Hier alle sozialversicherungspflichtig angestellten Berater(-innen) namentlich benennen

### 1.1.2 Tätigkeitsfeld und Leistungsangebote

Das Leistungsangebot des Beratungsunternehmens umfasst eine individuelle, konzeptionelle Beratung des Kunden. Die typischen Tätigkeiten in der Beratung sind vielfältig und werden unter dem Bereich Beratungsbeispiele genauer ausgeführt.

In diesem Zuge wird erwähnt, dass die auf Seite 2 aufgeführten BeraterInnen die hier beschriebenen Prozesse umsetzen und ständig auf den Prüfstand stellen, um den dynamischen Anforderungen der heutigen Welt gerecht zu werden. Falls sich Verbesserungsbedarf im Rahmen einer regelmäßigen Evaluation der hier dargestellten Qualitätsstandards ergibt, wird der QM-Nachweis entsprechend angepasst und die BeraterInnen setzen diesen Standard dann in der täglichen Praxis um. Dieses Vorgehen entspricht den neuen Anforderungen seit 01.01.2021 des BAFA zur Förderung Unternehmerischen Know-hows an den QM-Nachweis.

### 1.1.3 Analyse

In der Regel baut die Analyse in der Unternehmensberatung auf vorhandenen Dokumenten zu Finanzkennzahlen des Kunden, persönlichen Gesprächen mit dem Kunden, sowie bisher gesammelten Erfahrungswerten durch das Beratungsunternehmen auf. Finanzkennzahlen des Kunden können zum Beispiel aus den Jahresabschlüssen, den betriebswirtschaftlichen Auswertungen inkl. Summen- und Saldenliste, bzw. den Planrechnungen des Kunden entnommen werden. Die Planrechnungen des Kunden umfassen zum Beispiel die Liquiditäts- und Rentabilitätsplanung.

Im Fall einer organisatorischen Beratung können durch das Beratungsunternehmen Ausführungen zu den bisherigen Prozessen im Unternehmen herangezogen werden.

Im Fall einer personellen Beratung können durch das Beratungsunternehmen Dokumente oder Ausführungen zu Mitarbeiterstrukturen, Mitarbeitervergütungen und Anreizsysteme, oder anderweitige relevante Dokumente herangezogen werden.

In der Analyse des Beratungsunternehmens wird auf jeden Kunden individuell eingegangen, um das Fundament für eine individuelle Maßnahme-Empfehlung mit Anleitung zur Umsetzung in die Praxis zu schaffen.

Bei Jungunternehmen, deren Gründungszeitpunkt noch keine 2 Jahre in der Vergangenheit liegt, ist die Verwendung dieser Unterlagen noch nicht vollumfänglich möglich. Daher wird im Rahmen der Analysetätigkeit mehr Gewicht auf die Planrechnung des jungen Unternehmens gelegt.

Bei Bestandsunternehmen, deren geschäftliche und buchhalterische Historie eine deutlich hochwertigere Analyse der Vergangenheit zulässt, werden die notwendigen Unterlagen und die gesammelten Daten zur Analyse der aktuellen Situation und der vergangenen Geschäftsprozesse aus betriebswirtschaftlicher Sicht herangezogen.

Neben der quantitativen Analyse werden auch qualitative Faktoren bei der Analyse berücksichtigt, zum Beispiel die Soft Skills, sowie die charakterlichen Stärken und Schwächen der Unternehmerpersönlichkeit des Kunden bzw. der Mitarbeiter des begünstigten Unternehmens.

Bei Unternehmen in Schwierigkeiten ergibt sich bei der Analyse eine besondere Herausforderung: Die Wiederherstellung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Unternehmens. Die Analyse fokussiert sich dabei auf die Schwachstellen und Ursachen der Schwachstellen, die primär für die wirtschaftliche Schieflage verantwortlich sind. Im Zuge der Analyse wird durch das Beratungsunternehmen anhand betriebswirtschaftlicher Kennzahlen geprüft, ob eine wirtschaftliche Schieflage aktuell vorliegt. Dies ist gegeben, wenn das Unternehmen die Definition eines Unternehmens in Schwierigkeiten erfüllt (s. BAFA-Merkblatt *Unternehmen in Schwierigkeiten*). Insofern das Unternehmen diese Definition aktuell nicht erfüllt, aber voraussichtlich in nächster Zeit erfüllen wird, so legt die Analyse das Hauptaugenmerk auf die Ursachen für die voraussichtlich zeitnah eintretenden wirtschaftlichen Schwierigkeiten.

#### 1.1.4 optionaler Vergleich mit Branchen Kennzahlen

Nach Abschluss der Analyse der aktuellen Situation kann anhand der gewonnen Erkenntnisse ggf. eine Einordnung in einen Branchenvergleich mit Hilfe geeigneter Kennzahlen stattfinden.

Hierzu gibt es umfangreiche Quellen, die eine adäquate Einordnung ermöglichen. Bei der Einordnung in den Branchenvergleich wird darauf hingewiesen, dass diese Zahlen nur der Orientierung dienen. Sollte der Unternehmensgegenstand des Kunden keine Einordnung erlauben, z.B. durch den hohen Innovationsgehalt des Geschäftsmodells oder mangelnde Vergleichszahlen im Industriezweig des Kunden, wird ggf. hierauf verzichtet und eine Einschätzung und Prüfung auf Plausibilität nach bestem Wissen und Gewissen vorgenommen.