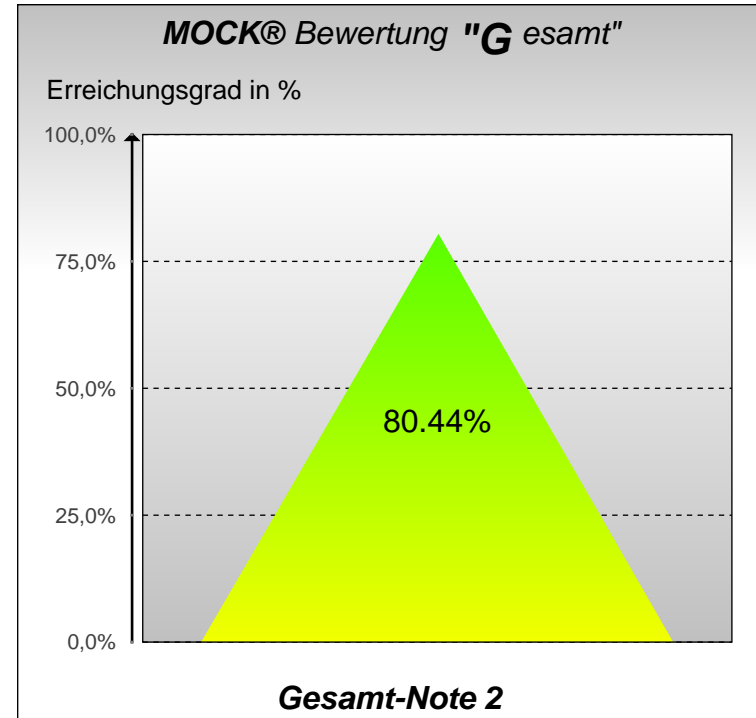
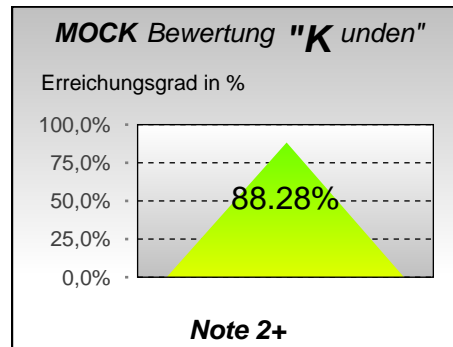
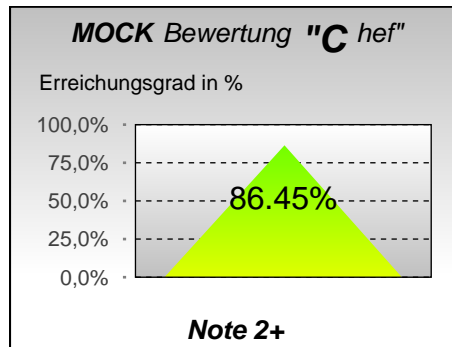
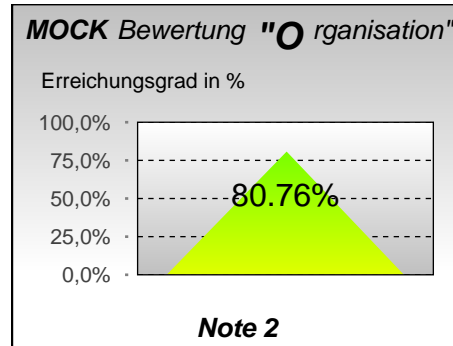
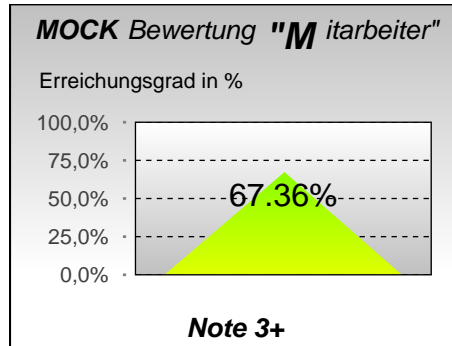


MOCK®-Qualitätsmanagement-System
 des Unternehmensverbundes
 100 TOP-Dachdecker Deutschland
Binder

57 Leistungsbewertungen durch Kunden konnten zur Qualitätsbeurteilung herangezogen werden



Diese Unternehmensanalyse wurde von der Unternehmensberatung
 "100 TOP-Dachdecker Deutschland GmbH" durchgeführt.

Grundlage sind die von den Kunden eingesandten Kundenbefragungsbögen, anonymen Mitarbeiterbefragungen und Bewertungen durch die Geschäftsleitung.

Mit der Teilnahme am Mitarbeiter-Seminar werden zusätzliche Qualitäts-Parameter geschaffen. Dadurch erhöht sich die Aussagewahrscheinlichkeit dieses Bewertungsbogens um ca. 7,5% vom Basiswert. Anteilige Werterhöhung in %
 Mit der 100TOP-Mitgliedschaft des Betriebsleiters werden zusätzliche Qualitäts-Parameter geschaffen. Dadurch erhöht sich die Aussagewahrscheinlichkeit dieses Bewertungsbogens um ca. 7,5% vom Basiswert. Anteilige Werterhöhung in %



Klaus Bröker

Klaus Bröker
 Geschäftsführer
 100 TOP-Dachdecker Deutschland GmbH



Binder

Quellen der Bewertungen

Mitarbeiter	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslfr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs-	Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %
Sauberkeit der Baustelle	13,45	14																	13,45	14,00	96,07
Auftreten der Mitarbeiter	13,45	14																	13,45	14,00	96,07
Handwerkliche Ausfuehrung	13,18	14																	13,18	14,00	94,14
Umgangsform der Kollegen untereinander			10,40	14															10,40	14,00	74,29
An einem Strang ziehen			8,27	14															8,27	14,00	59,09
Zufriedenheit mit dem Lohnsystem			2,34	3,5															2,34	3,50	66,88
persönliche Ausstattung (Kleinwerkzeug, Kleidung etc.)			11,82	14															11,82	14,00	84,42
Zusammenarbeit Büro und Handwerk			11,00	14															11,00	14,00	78,57
Pauschale Unternehmensbeurteilung durch den Mitarbeiter			10,10	14															10,10	14,00	72,14
Der Mitarbeiter als Verkäufer											1,50	4,2							1,50	4,20	35,71
Mitarbeiter denkt unternehmerisch (wie im eigenen Betrieb)											0,60	4,2							0,60	4,20	14,29
Der Mitarbeiter ist flexibel einsetzbar											8,80	11,2							8,80	11,20	78,57
Der Mitarbeiter als Mensch											6,40	11,2							6,40	11,20	57,14
Der Mitarbeiter in der Weiterbildung											4,00	11,2							4,00	11,20	35,71
Tatsächliche Punktzahl Mitarbeiter	40,08		53,93								21,30								115,31		
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Mitarbeiter	42,00		73,50								42,00								157,50	157,5	67,4

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in % 9,54 73,38 entfällt 50,71 entfällt entfällt 73,2

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf 10 % **Unternehmenskennzahl Mitarbeiter** 115,31 **3+**

Binder

Quellen der Bewertungen

Organisation	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslfr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs-	Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %
Eindruck der technischen Geräte	13,14	14																	13,14	14,00	93,86
Arbeitsunterlagen			9,64	14															9,64	14,00	68,83
Organisation der Baustellenmaterialien			9,20	14															9,20	14,00	65,71
Ausstattung mit technischen Geräte (Großwerkzeug)			11,00	14															11,00	14,00	78,57
Firmenfahrzeuge			11,82	14															11,82	14,00	84,42
Die Betreuung der Baustellen	13,10	14																	13,10	14,00	93,57
Gesamtes Unternehmen			10,09	14															10,09	14,00	72,07
Interne Kommunikation (Besprechungen, Info-Versammlg.etc.)											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57
Die Arbeitszeit wird dem Auftragsbestand angepasst											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00
Sauberkeit und Ordnung im Betrieb											2,40	4,2							2,40	4,20	57,14
Lieferanten als Partner im Unternehmensablauf											8,80	11,2							8,80	11,20	78,57
Einsatz von Lagermaterialien											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57
Materialqualität als Imagefaktor											11,20	11,2							11,20	11,20	100,00
Das Lohnsystem ist ertragsorientiert																			0,00	0,00	
Tatsächliche Punktzahl Organisation	26,24		51,74								33,20								111,18		
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Organisation	28,00		70,00								39,20								137,20	137,2	80,8

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in % 9,37 73,92 entfällt 84,69 entfällt entfällt 81,0

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf 10 % **Unternehmenskennzahl Organisation** 111,18 **2**

Binder

Quellen der Bewertungen

Chef	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslstr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs.-		Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %	
Umgangsform des Chefs mit den Mitarbeitern			11,00	14															11,00	14,00	78,57	
Verbesserungsvorschläge annehmen			7,25	14															7,25	14,00	51,79	
Beratungsgespraech	13,00	14																	13,00	14,00	92,86	
Überlassene Infos/Unterlagen	12,88	14																	12,88	14,00	92,00	
Qualität der Auftragsbeschaffung											7,00	7,0							7,00	7,00	100,00	
"Händchen" bei der Auswahl neuer Mitarbeiter											5,50	7,0							5,50	7,00	78,57	
Information über auszuführende Arbeit											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00	
Umsetzung notwendiger oder besprochener Aufgaben											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00	
Information über Unternehmensziele											2,40	4,2							2,40	4,20	57,14	
Qualität der öffentlichen Unternehmensdarstellung (Werbung/PR)											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00	
Souveranität des Chefs											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00	
Tatsächliche Punktzahl Chef	25,88		18,25								31,70								75,83			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Chef	28,00		28,00								35,00								91,00	91,0	86,4	

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

9,24	65,18			entfällt	90,57	entfällt	entfällt	
------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf

10	%							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Unternehmenskennzahl Chef

83,3	75,83	2+
------	-------	----

Binder

Quellen der Bewertungen

Kunden	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslstr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs.-		Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %	
Wie war der Kontakt zum Büropersonal	12,33	14																	12,33	14,00	88,07	
Wie gehen Bauleiter u. Architekt mit den Mitarbeitern um			9,91	14															9,91	14,00	70,78	
Wie gehen private Bauherren mit den Mitarbeitern um			10,40	14															10,40	14,00	74,29	
Wie beurteilen Bekannte und Freunde das Unternehmen			10,18	14															10,18	14,00	72,73	
Wie beurteilen Kunden das Unternehmen Gesamt	12,80	14																	12,80	14,00	91,43	
Wie ist das Durchschnittsergebnis aller Kundenbefragungen	13,04	14																	13,04	14,00	93,14	
Produktangebot des Unternehmens											11,20	11,2							11,20	11,20	100,00	
Serviceangebot des Unternehmens											7,00	7,0							7,00	7,00	100,00	
Dienstleistungsangebot des Unternehmens											7,00	7,0							7,00	7,00	100,00	
Bestimmte Kundengruppen als Unternehmensstrategie											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Umgang der Mitarbeiter mit dem Kunden											8,80	11,2							8,80	11,20	78,57	
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit als Imagefaktor											7,00	7,0							7,00	7,00	100,00	
Auffindbarkeit des Unternehmens											4,20	4,2							4,20	4,20	100,00	
Tatsächliche Punktzahl Kunden	38,17		30,49								48,50								117,16			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Kunden	42,00		42,00								51,80								135,80	135,8	88,3	

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

9,09	72,60			entfällt	93,63	entfällt	entfällt	
------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf

10	%							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Unternehmenskennzahl Kunden

86,3	117,16	2+
------	--------	----

Gesamt - Firmenauswertung der Firma Binder



Binder	Quellen der Bewertungen											
	Kunden-Befrag.	Mitarbeiter-Befrag.	Mitarbeiter-Gespräch	Betriebsablauf Besichtig.	Mitarbeiter-Seminar	Chef-Meeting	Betriebslstr. Seminar	Frauen-Seminar	Sonstige Bewert.			
Tatsächliche Gesamtpunktzahl	130,37	154,42				134,70					419,49	Basiswert
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl	140,00	213,50				168,00					521,50	80,4

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

9,31	72,33			entfällt	80,18	entfällt	entfällt		80,4
------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--	------

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf 10 %

Unternehmenskennzahl Maximal erreichbar
 Unternehmenskennzahl tatsächlich erreicht
Unternehmensnote Gesamt

521
419
2

Anmerkung zu der Werte Ermittlung:

- Spalte Kundenbefragung:** Aufgrund der eingesandten 11 Kundenbefragungen bis zum Monat 12 ergibt sich keine repräsentative Aussagegenauigkeit über die Unternehmensleistung
- Spalte Mitarbeiterbefragung:** Es wurde von der 100 TOP-Zentrale eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt
- Spalte Betriebsleiter-Seminar:** An den Betriebsleiter-Seminaren haben keine Mitarbeiter teilgenommen
- Mitarbeiter-Seminar:** An den Mitarbeiter-Seminaren haben keine Mitarbeiter teilgenommen
- Chef-Meeting:** An den Chef-Meetings hat Herr Johannes Binder teilgenommen
- Teilnahme an weiteren Betriebsleiter Seminaren:** An den Frauen-/Partnerinnen-Seminaren haben keine Mitarbeiterinnen teilgenommen

- = Dieser Bereich zeigt ein überdurchschnittliches Unternehmensniveau
- = Dieser Bereich zeigt stille Reserven im Unternehmen
- = Dieser Bereich signalisiert dringenden Handlungsbedarf