

# Qualitätsnachweis

Claudia Schulte - Wege M.I.T. Kraft®

Gründungs- und Unternehmensberatung

Zur Vorlage beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Naagerstr. 9  
80937 München

Festnetz: 089-35 89 55 96  
Mobil: 0151-228 14 004

Email: [cschulte@wege-mit-kraft.de](mailto:cschulte@wege-mit-kraft.de)  
Web: [www.wege-mit-kraft.de](http://www.wege-mit-kraft.de)

# Auf einen Blick...

## **1. Unternehmensdarstellung und Qualifikationen**

### **1.1. Leitbild**

- Allgemeinhinweise
- Angaben zum Unternehmen
- Tätigkeitsfeld
- Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens
- Unternehmenswerte/ Ethik
- Grundsätze

### **1.2. Fachliche Kompetenz**

- Berufliche Qualifikation
- Tätigkeitsfeld
- Erfahrung im Beratungs- und Schulungsbereich/ Referenzen

### **1.3. Weiterbildung**

- Personelle Kapazitäten/ Arbeitsmittel/ Ressourcen

## **2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation**

- 2.1. Akquise/ Werbung**
- 2.2. Bedarfsermittlung**
- 2.3. Auftragsbesprechung**
- 2.4. Durchführung**
- 2.5. Feedback**
- 2.6. Nachbetreuung/ Kundenpflege**

## **3. Qualitätskontrolle**

- 3.1. Qualitätsziele/ Vorgaben**
- 3.2. Maßnahmenplanung und Umsetzung**
- 3.3. Erfolgskontrolle**

# Claudia Schulte - Wege M.I.T. Kraft®

## Qualitätsnachweis

In diesem Nachweis werden die wesentlichen Kriterien zur Qualitätssicherung der Unternehmensberatung Claudia Schulte - Wege M.I.T. Kraft® dargestellt. In der täglichen Praxis dienen diese Kriterien als Leitbild und als Handlungsanweisung für alle im Unternehmen tätigen Personen. Sie bilden die Grundlage der Qualitätssicherung der Beratungsabläufe und deren Organisation.

### 1. Unternehmensdarstellung und Qualifikationen

#### 1.1. Leitbild

##### o **Allgemeinhinweise:**

Die Gründung und Entwicklung der Unternehmensberatung Claudia Schulte – Wege M.I.T. Kraft® vollzog sich in mehreren Schritten:

- 2006 übernahm Claudia Schulte mit Gründung der Dr. Kunkel GmbH, „Verhandeln nach Drehbuch“ den Bereich Marketing und Vertrieb. Das Aufgabengebiet umfasste insbesondere den Aufbau von Veranstaltungsreihen bei Verbänden, Seminar- und Vortragsanbietern in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Beispielsweise war sie für das Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V. (RKW) sowie für den Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.V. (BME) tätig. Seither begleitete sie Marketing- und Vertriebsprojekte unterschiedlicher Branchen, insbesondere während der Gründungsphase.
- 2011 erwarb sie die Zulassung für die Beratungsprogramme "Gründercoaching Deutschland" und „Vorgründungs- und Nachfolgecoaching Bayern“ und war zunächst als freie Mitarbeiterin und Businesscoach für die MCR Management Consulting Rehau tätig. Im Jahr 2012 folgte die freie Zusammenarbeit mit der dykiert beratung München und der Gründerinnen-Akademie power\_m bei GründerRegio M e.V. als Seminarleiterin für den Bereich Vertrieb.
- Seit 2014 ist sie alleinige Inhaberin der Unternehmensberatung mit 2 Mitarbeitern auf Minijob-Basis
- Claudia Schulte ist seit Januar 2011 Veranstalterin und Moderatorin des Business-Frühstücks „OPEN MIND“ in München mit 15 bis 50 Gästen.

##### o **Angaben zum Unternehmen:**

- BAFA ID 145601
- KfW ID 34532

Umsatzsteuer-ID: 67058190423

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß §27 a Umsatzsteuergesetz

Aufsichtsbehörde:

Kreisverwaltungsreferat München

Wortmarke Wege M.I.T. Kraft® Nr. 30 2015 216 778

Urkunde über die Eintragung in das Register des Deutschen Patent- und Markenamts am 15.12.2015.

## o **Tätigkeitsfeld:**

Die Beratungstätigkeit umfasst folgende Bereiche und Zielgruppen:

- Existenzgründung: StartUPs/ Einzelunternehmer und Kleine Unternehmen (KMU, 1-2 Mitarbeiter)
- Existenzfestigung: StartUPs/ Einzelunternehmer und Kleine Unternehmen (KMU, 1-2 Mitarbeiter)
- Unternehmenserweiterung: Einzelunternehmer und Kleine Unternehmen (KMU, 1-2 Mitarbeiter)
- Unternehmensnachfolge: Kleine und Mittelständische Unternehmen (2-10 Mitarbeiter)
- Marketing und Kommunikation, Profil- und Strategieberatung,

Branchenschwerpunkte: Dienstleistung/ Freie Berufe/ Gesundheits- u. Sozialwesen/ Kreativwirtschaft

Wirkungsraum: München und Umgebung

## o **Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens:**

### **Unternehmensberatung/ Existenzgründungsberatung und Businesscoaching:**

- Unternehmensführung/ Unternehmensstrategien/ Unternehmenskonzepte: Businessplan/ Finanzplanung/ SWOT-Analyse (Chancen – Risiken)
- Marketing und Werbung: Marketingprofile/ Corporate Identity/ Marketingstrategien und -pläne / Marketingmaßnahmen on- und offline: z.B. Social Media/ Public Relations/ Marketingtexte: z.B. Slogan/ Elevator Pitch/ Teaser/ Blogbeiträge/ Newsletter
- Verkaufsförderung: Vertriebsplanung/ Portfolioentwicklung/ Preisbildung
- Kommunikation und Rhetorik: Akquise- und Verkaufsgespräch (Telefontraining)/ Souveräne Gesprächsführung/ Entwicklung von Akquiseaktionen und Gesprächsleitfäden
- Persönlichkeitsentwicklung: Selbstmanagement/ Selbstorganisation und Zeitmanagement/ Stärken- und Schwächenanalyse/ Vision + Zielsetzung (kurz-, mittel-, langfristig)/ (Selbst-)präsentation
- Networking, Kooperation
- Fachartikel/ Vorträge/ Workshops

Meine Mandanten kommen überwiegend aus der Gründerszene mit den Schwerpunkten Gesundheits- und Sozialwesen sowie Kreativwirtschaft. Somit sind Methoden, Arbeitsweise und Ablaufplanung speziell für den Existenzgründungsbereich ausgelegt und konzipiert.

Im Lauf der Jahre meiner Tätigkeit als Marketingberaterin, Existenzgründungsberaterin und Businesscoach haben sich die Anforderungen und Vorgehensweisen im Zuge der technischen Neuerungen insbesondere im Bereich Online-Marketing erheblich verändert. Auch in dieser Hinsicht habe ich selbst mein Beratungskonzept ständig verfeinert und auf eine zeitgemäße, erfolgreiche sowie zukunftsorientierte Unternehmensführung ausgerichtet.

Der von mir entwickelte integrative Ansatz des Coachings versetzt mich in die Lage, Analyse- und Brainstormingverfahren mit meinen Mandanten zielorientiert und sehr effektiv anzuwenden. So können in relativ kurzer Zeit Gründerprofile ermittelt und Marketingstrategien sowie Unternehmenskonzepte detailliert erarbeitet werden. Meinem integrativen Ansatz des Coachings liegt ein ganzheitliches Menschenbild zugrunde. Daher ziehe ich die auftauchenden persönlichen Hürden und Blockaden unmittelbar in meine Arbeit mit dem Einzelnen ein. Besonders Gründer müssen sich sowohl in der Vorgründungsphase als auch in der Zeit danach mit existenziellen Themen und Fragestellungen auseinandersetzen. Dabei geht es immer auch um die Weiterentwicklung der gesamten Persönlichkeit, die ich durch mein Coaching fördere und durch lösungsorientiertes Feedback unterstütze.

## ○ **Unternehmenswerte/ Ethik**

Meine Unternehmensphilosophie war von Anfang an: Praxisnähe und Umsetzbarkeit im Alltag, Berücksichtigung der jeweiligen Unternehmenskultur und emphatische Wahrnehmung der persönlichen Anliegen. So werden von mir auf dem Weg in die Selbständigkeit sowohl die berufliche Weiterentwicklung als auch das dazu erforderliche Wachstum der Persönlichkeit gefördert. Durch eine ehrliche und offene Kommunikation werden betriebsspezifische Besonderheiten aber auch menschliche Schwächen schnell erkannt und in die Unternehmensplanung einbezogen. Durch eine engagierte, konzentrierte Zusammenarbeit und einen wertschätzenden Umgang werden Entscheidungswege erheblich verkürzt. Dies führt zu den gewünschten Erfolgen, wie es sich vielfältig gezeigt und bewährt hat.

Entsprechend stelle ich mich täglich den wachsenden Anforderungen sowohl im technischen, fachlichen als auch psychosozialen Bereich. Im Vordergrund meines Wirkens steht eine integrative, qualitativ und ethisch hochwertige sowie nachhaltige Beratung meiner Mandanten. Diese Leitlinien sind für mich als Inhaberin, für meine Mitarbeiter sowie für alle kooperierenden Partner im Beratungskontext stets bindend und gelten für alle Veranstaltungen, die unter „Wege M.I.T. Kraft®“ durchgeführt werden. Die Leitlinien werden mit deren Inkrafttreten von allen Mitwirkenden beachtet und angewendet.

## ○ **Grundsätze**

Wege M.I.T. Kraft® berät überwiegend Selbstständige, Freiberufler und kleine Unternehmen. Gerade in diesem Beratungssegment ist die kritische Grundhaltung und Skepsis gegenüber Coaches besonders ausgeprägt. Mir ist es ein besonderes Anliegen, meinen Mandanten auf verbindliche, aufrichtige und inhaltlich nachhaltige Weise zu begegnen. Dabei sind mir die Werte der Corporate Social Responsibility (CSR), der Vertrauensbildung und ein wissenschaftliches Fundament äußerst wichtig.

Zu meinem Selbstverständnis gehört es, während des gesamten Zeitraumes meines prozessbegleitenden Coachings eine loyale Ansprechpartnerin für die Unternehmer zu sein. Das bedingt ein hohes Maß an Kundennähe, Verantwortungsbewusstsein, Sozialkompetenz, Neutralität und Verschwiegenheit.

Auch lege ich großen Wert darauf, dass meine Mandanten von meinem Münchner Networking-Event „OPEN MIND“, meinem gewachsenen Kooperationsnetzwerk und von meinen Fachartikeln, Blogbeiträgen und öffentlichen Vorträgen zusätzlich profitieren.

Das wirtschaftliche Umfeld und die individuelle Situation eines jeden Mandanten werden von mir sensibel und differenziert betrachtet. Danach richtet sich auch meine Preisfindung und analog dazu die spätere Abrechnung, Nachvollziehbarkeit und Transparenz sämtlicher vertraglicher Leistungen, Daten und Zahlungen.

## **1.2. Fachliche Kompetenz**

### ○ **Berufliche Qualifikation**

Die auf die einzelne Person abgestimmte, individuelle Beratung von StartUps und kleinen Unternehmen erfordert neben einer hohen fachlichen Qualifikation ein solides, ausgewogenes Maß an psychologischem Einfühlungsvermögen, Menschenkenntnis, Gradlinigkeit und Integrität.

Nach 27 Jahren Berufserfahrung im selbständigen Beratungsgeschäft und täglicher Zusammenarbeit mit Menschen, einem soliden Hochschulstudium, diversen Aus- und Weiterbildungen und facettenreichen Zusatzqualifikationen erfülle ich diese Anforderungen. Die unter Abschnitt 1.1. erwähnten Schwerpunktthemen meines Leistungsangebotes und meine Fachqualifikationen, Kompetenzen und Erfahrungen bauen systematisch aufeinander auf.

Sie sind durchweg praxisbezogen und unterliegen meiner regelmäßigen internen Kontrolle, kritischen (Selbst-)Reflexion und Weiterentwicklung, begünstigt durch den regen Erfahrungs- und Wissensaustausch mit meinen Kollegen und Kooperationspartnern. Die Optimierung erfolgt mit stetem Blick auf die Anforderungen des Marktes und die individuellen Bedürfnisse meiner Mandanten.

### o **Tätigkeitsfeld**

Das Leistungsspektrum von Wege M.I.T. Kraft® umfasst vier Kerngebiete im Bereich des Marketings und der Kundenkommunikation. Mein Angebot richtet sich an kleine Unternehmen, Einzelunternehmer und Existenzgründer in München und Umgebung, die im Berufsleben überzeugend kommunizieren und sich selbst wirksam vermarkten wollen:

1. Marketingprofil – Dafür werden das Alleinstellungsmerkmal, innovative Aspekte, Kundennutzen und die Zielgruppenauswahl - und eine klare Positionierung auf dem Markt erarbeitet. Daraus wird eine authentische, den persönlichen Stärken und Kernkompetenzen entsprechende Corporate Identity/ Geschäftsausstattung (Logo, Visitenkarten, Flyer, Geschäftspapier) und eine überzeugende Internetpräsenz (Website, Blog, Social Media, YouTube Kanal) entwickelt. Die Umsetzung erfolgt nach den Richtlinien der guten Sichtbarkeit, eines hohen Wiedererkennungswertes und der Einheitlichkeit im Gesamtauftritt des jeweiligen Unternehmens. Um die praktische Umsetzung eines gelungenen Außenauftrittes realisierbar zu machen, werden auch die dazu benötigten Textbausteine erarbeitet, wie zum Beispiel Kernbotschaften an die potentiellen Zielgruppen, Slogans, Teaser und der Elevator Pitch.
2. Marketingplan/ Marketingmaßnahmen - Ein konkreter und bewältigbarer Marketingplan ist für den Unternehmenserfolg ebenso wichtig wie die Auswahl zielführender Marketingmaßnahmen. Entscheidend für die Zielgruppenansprache sind hier einerseits die effektive Vernetzung der einzelnen Marketingaktionen und das reibungslose Zusammenspiel von Offline- und Onlineinstrumenten. Dazu gehört auch die disziplinierte und konsequente Durchführung der getroffenen Entscheidungen.
3. Businessplan/ Finanzplan – Dazu wird ein vollumfängliches, tragfähiges Unternehmenskonzept inklusive Markt- und Wettbewerbsanalyse, SWOT-Analyse, Chancen- und Risikobetrachtung, Angebotspalette und Preisbildung erarbeitet.
4. Kommunikationskompetenz/ Selbstpräsentation - Damit meine Mandanten ihr vorhandenes Potential gewinnbringend einsetzen können, müssen sie lernen, sich selbst aktiv zu vermarkten.

Zum „Handwerkszeug“ für die praktische Umsetzung des Selbstmarketings und des kontinuierlichen Geschäftsaufbaus im Alltag gehören Techniken der souveränen Gesprächsführung. Zum einen eignen sich meine Mandanten an, als Unternehmer stark und glaubwürdig aufzutreten und die schwierigen Gesprächssituationen des Akquirierens, Verkaufens und Verhandeln gut zu meistern. Zum anderen erlernen sie Methoden eines überzeugenden und nachhaltigen Selbstauftrittes für Präsentationen, Impulsvorträge und aktives Networking.

Hinsichtlich meines Leistungsspektrums gibt es grundsätzlich keine Einschränkung in der Gründungs- und Unternehmensberatung. Im Coaching werden alle Detailfragen und aktuellen Anliegen meiner Mandanten berücksichtigt und integriert. Erfahrungsgemäß haben sie allerdings den größten persönlichen Nutzen, wenn die vier hier aufgeführten, konzeptuell angelegten Kerngebiete mit den dazu gehörenden Hausaufgaben im Sinne einer Hilfestellung zur Selbsthilfe durchgearbeitet werden.

### o **Erfahrung im Beratungs- und Schulungsbereich/ Referenzen**

Als Tochter eines mittelständischen Unternehmens mit 35 Mitarbeitern in München (mein Vater war Gründer und Mitinhaber der Comtronic GmbH) bin ich seit meiner Kindheit und Jugend mit allen Bereichen vertraut, die eine deutsche Firma mit Produktion und weltweitem Vertrieb umfasst. Bereits als junger

Mensch habe ich regelmäßig im Büro, im Fertigungsbetrieb und auf Messen mitgearbeitet. Um meine Berufsausbildung zu finanzieren, habe ich mich im Anschluss für eine Maklertätigkeit im Versicherungswesen ausbilden lassen. Hier war ich unter anderem für die Vertriebsschulungen meiner Mitarbeiter zuständig.

Durch meine siebzehnjährige Tätigkeit als staatlich anerkannte Masseurin/ Ganzheitliche Gesundheits- und Lebensberaterin und als Inhaberin einer Praxis für Physikalische Therapie mit Lehrbetrieb im Gesundheitswesen (Vorträge/ Kurse/ Seminare) sind mir sowohl der verständnisvolle, psychologisch einfühlsame Umgang mit Menschen als auch der Beratungs- und Schulungsbereich sehr vertraut.

Seit meinem erfolgreichen Abschluss meines Studiums der Wirtschaftspädagogik und der Geisteswissenschaften 2006 begleite ich selbständig Marketing- und Vertriebsprojekte unterschiedlicher Branchen und unterstütze Jungunternehmer und kleine Unternehmen beratend vor der Gründung und während der Existenzgründungs- bzw. Erweiterungsphase. Ich kenne die Besonderheiten, Stärken, Schwächen und Anforderungen meiner Zielgruppe und bin in der Lage, wirtschaftliche Entwicklungen und Trends rechtzeitig in mein Beratungs- und Schulungskonzept einzubeziehen und für den Einzelfall individuell und maßgeschneidert zu berücksichtigen.

Bisher habe ich über 70 Gründer und Unternehmer beraten, von denen auf der KfW-Beraterbörse derzeit 40 bewertete Projekte mit der Gesamtnote 1,0 registriert sind.

Weitere Informationen finden Sie auf:

[https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant\\_profile&id=135420362](https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant_profile&id=135420362)

### **1.3. Weiterbildung**

Um meinem Qualitätsanspruch gerecht zu werden, nehme ich regelmäßig an Weiterbildungen allgemeiner und branchen- bzw. zielgruppenspezifischer Art teil. Darüber hinaus nehme ich Einzelberatungen, Trainings, Coachinggruppen, Seminare und Webinare wahr. Das Studium weiterführender Fachliteratur und der Besuch themenrelevanter Fachvorträge stellen für mich einen steten und unverzichtbaren Lernprozess dar. Dazu gehören insbesondere Fortbildungsmaßnahmen der IHK und Veranstaltungen der Stadt München, die dazu dienen, alle für die Gründungs- und Unternehmensberatung erforderlichen, aktuell geltenden Gesetze, EU-Verordnungen und behördlichen Vorschriften zu kennen und die Rechtsvorschriften, Sozialvorschriften, Steuergesetze usw., die häufig zur Anwendung kommen, zu beherrschen.

In München sind die Leistungen der IHK als erste Adresse zu nennen, wenn es um das Thema wirtschaftliche Weiterbildung geht. Das Angebot richtet sich an Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und Berater mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung, deren Ziel es ist, beste Rahmenbedingungen für den Unternehmenserfolg zu schaffen.

In Zusammenarbeit mit dem KfW Mittelstandsforum, dem Münchner Wirtschaftsforum e.V. und dem Bundesverband StrategieForum e.V. führen wir gegenseitige Fachvorträge, Gesprächsrunden und Schulungen durch, um den gemeinsamen Beratungshorizont und die damit verbundene Kompetenz zu erweitern und den eigenen Qualitätsstandard zu festigen und zu vergrößern. Durch die Anwendung von Cloud-Computing (Microsoft Office 365 und SharePoint, Skype for Business) sind für Wege M.I.T. Kraft® eine standortunabhängige Vernetzung und Teamarbeiten im virtuellen Raum auf höchstem technischem Niveau möglich. Das kommt auch meinen Minijob-Mitarbeitern zugute, die mir je nach Bedarf von ihrem Home-Office aus zuarbeiten können (Bürodienstleistung, Akquisetätigkeit).

#### **o Personelle Kapazitäten/ Arbeitsmittel/ Ressourcen**

Wege M.I.T. Kraft® bietet Beratungsleistung im Raum München und Umgebung, die in deutscher oder englischer Sprache durchgeführt wird. Meine Einzelcoachings und Workshops finden ausschließlich in den

Coachingräumen der Naagerstraße 9, 80937 München statt, eine Arbeitsatmosphäre der Ruhe und des konzentrierten Austausches zwischen Beraterin und Mandanten ist gewährleistet. Sowohl die Verkehrsanbindung als auch die Anbindung an die öffentlichen Münchner Verkehrsmittel sind gut.

Während meiner offiziellen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag 9 bis 18 Uhr, Samstag 9 bis 15 Uhr) sind genügend Parkplätze vorhanden. Meine Mandanten können mich jederzeit außerhalb der Beratung anrufen oder anschreiben und erhalten innerhalb eines Tages meine zuverlässige Antwort. Das Coaching umfasst eine den Kundenanforderungen entsprechende Verfügbarkeit technischer Geräte: Laptop mit Flatrate und Internetzugang, iPad, Monitor der Größe 47 Zoll, digitale Spiegelreflexkamera, digitale Videoausrüstung mit Stativ, Beamer mit Lautsprechersystem und zwei Flipcharts mit Zubehör.

Weitere Arbeitsmittel, die im Beratungskontext zur Anwendung kommen:

- Businessplan-Tool mit Leitfragen (im Word- und Excelformat) zur Beantragung des Gründungszuschusses bei der Agentur für Arbeit von Dr. Andreas Lutz
- „Gründerzeiten“ und Informationsblätter des BMWi-Existenzgründungsportales
- Engpasskonzentrierte Marketingstrategie nach Prof. Wolfgang Mewes („Das große 1x1 der Erfolgsstrategie“ von Friedrich – Malik – Seiwert)
- Stärkentest des Gallup-Meinungsforschungsinstitutes („Entdecken Sie Ihre Stärken Jetzt!“ von Buckingham – Clifton)
- Arbeits- und Informationsblätter der Beraterin
- Blogbeiträge, publizierte Fachartikel der Beraterin
- Coachingvideos der Beraterin

Weitere Informationen finden Sie auf:

[https://www.youtube.com/channel/UCfTZ9Ux7qrAl737EZa\\_6mQ](https://www.youtube.com/channel/UCfTZ9Ux7qrAl737EZa_6mQ)

In Zusammenarbeit mit zwei Münchner Wirtschaftsforen (siehe Abschnitt 1.3.) und verschiedenen Unternehmernetzwerken (u.a. Business Club Bavaria, W.I.N Women in Network) führt Wege M.I.T. Kraft® und sein Münchner Netzwerk „OPEN MIND“ an zentralen öffentlichen Veranstaltungsorten Fachvorträge, Workshops und Expertenrunden zur fachlichen Weiterentwicklung und zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch durch, an denen alle Mandanten zu besonders preisgünstigen Konditionen teilnehmen können (z.B. Schloss Blumenburg, Bayerischer Hof, Hotel Eden Wolff, Hotel Exquisit).

Meine Kooperationspartnerin für Finanzierungen ist Gabriele Taphorn, sie ist Fördermittel-Guide in München und Expertin auf ihrem Gebiet. An Frau Taphorn empfehle ich alle Mandanten weiter, die Fragen zu Finanzierungen haben. Anfragen größerer Unternehmen leite ich an die Unternehmensberatung Nunner in München weiter.

Das Business-Frühstück „OPEN MIND“ findet im Herzens Münchens (Restaurant Laurin, Nähe Viktualienmarkt) statt, ist mit 15-50 Gästen besucht und weist einen hohen Beliebtheitsgrad auf. Es wird seit 2011 ausschließlich von mir selbst organisiert, veranstaltet und moderiert. Meinen Mandanten, Kollegen und Kooperationspartnern wird somit eine lebendige Networking-Plattform zur Selbstpräsentation, zum Kontaktaufbau und zur Wissenserweiterung geboten. Regelmäßig finden interessante Expertenvorträge – von externen Referenten und mir selbst – statt. Ziel unserer Netzwerkarbeit ist es, uns kreativ und fruchtbar auszutauschen, uns gegenseitig zu informieren und eine WIN-WIN-Situation für alle Beteiligten zu schaffen.

Meine Mitgliedschaft bei den Munich Business Speakers der Toastmasters International stellt einen weiteren Mehrwert für meine Mandanten dar, da sie an den Clubtreffen kostenfrei als meine Gäste teilnehmen und sich vor Publikum in der Selbstpräsentation üben können. Sie erhalten dort ehrliches und konstruktives Feedback einer erfahrenen, ausgesprochen kollegialen Gruppe von 25-30 professionellen Rednern.



## **2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation**

### **2.1. Akquise/ Werbung**

Ein erster Kontakt kann bereits über die Internetpräsenz von Wege M.I.T. Kraft® erfolgen. Entweder über meine Website [www.wege-mit-kraft.de](http://www.wege-mit-kraft.de), die eine Terminvorschau, Referenzen/ Publikationen, das Beratungsspektrum, Beraterprofil und die grundsätzliche Vorgehensweise abbildet, oder über meine Beiträge auf Social Media (XING, Facebook, Google+, Twitter), die unter anderem auf die Coachingvideos und Businessstipps meines YouTube-Kanals verweisen. Mit der Listung bei der KfW-Beraterbörse bekommen Kunden einen zusätzlichen Zugang zu meinem Unternehmen.

Interessenten werden auch über meinen Newsletter, aktuelle Blogartikel oder publizierte Fachartikel auf mich aufmerksam. Wer mich persönlich kennenlernen möchte, kann meine Fachvorträge oder das Business-Frühstück „OPEN MIND“ besuchen.

Bei einem Kennenlernen, auch wenn es über mündliche Weiterempfehlung zustande gekommen ist, biete ich Interessenten - unverbindlich und kostenfrei - grundsätzlich ein erstes persönliches Beratungsgespräch an. Bei diesem Gespräch stelle ich mich selbst und meine Arbeit kurz vor, frage nach dem Anliegen des Gesprächspartners und kläre ihn über seine staatlichen Fördermöglichkeiten auf. Im nächsten Schritt klären wir die Eckdaten für eine mögliche Bezuschussung der Beratungsmaßnahme, das schrittweise Vorgehen im Antragsverfahren und mögliche Beratungsschwerpunkte.

Bei weiterer Interessensbekundung rate ich dem interessierten Kunden, sich mit der endgültigen Entscheidung Zeit zu lassen und seine Beratungswünsche noch einmal in Ruhe zu reflektieren. Für ein zweites Gespräch biete ich in aller Regel einen Telefontermin an.

### **2.2. Bedarfsermittlung**

Die Ermittlung des Beratungsbedarfs beginnt bereits im Rahmen des persönlichen Erstgespräches (siehe Abschnitt 2.1.) und wird zum vereinbarten Telefontermin detailliert weiter analysiert, damit das Stundenkontingent und der Kostenrahmen für den Coachingantrag festgelegt werden kann. Der Kunde hat nun Gelegenheit, mir alle Detailfragen zu stellen, bevor wir die Eckpunkte der Zusammenarbeit erörtern und in einem konkreten Maßnahmenplan festhalten. Dazu gehören die Terminierung, die gemeinsame Zielsetzung und inhaltliche Vorgehensweise, die Tiefe der Beratung, der Antrags- und Abrechnungsvorgang und der Austausch von Kontaktdaten, Internetlinks und Unterlagen.

Ich begleite meine Mandanten durch den gesamten Beantragungsprozess und stehe ihnen bis zur Bewilligung des Einzelcoachings für diesbezügliche Detailfragen jederzeit zur Verfügung. Nach erfolgter Bewilligung schließen wir den Beratervertrag und beginnen mit der Zusammenarbeit im Beratungskontext. Entsprechend sorgfältig betreue ich auch den Abrechnungsvorgang bis zur Auszahlung des Zuschusses an meine Mandanten.

### **2.3. Auftragsbesprechung**

Bis auf wenige Ausnahmen betreue ich geförderte Beratungsprojekte, seit Dezember 2015 liegt der Programmschwerpunkt beim Vorgründungs- und Nachfolgecoaching Bayern. Bei Vertragsschluss kläre ich meine Mandanten über Ihre Rechte und Pflichten auf (z.B. Rücktrittsrecht, Schweigepflicht: Vertraulichkeitserklärung und Datenschutzerklärung, Aufbewahrungspflicht, AGBs usw.). Wir reflektieren nochmals die getroffenen Vereinbarungen und unsere Vorgehensweise, auch appelliere ich an die Selbstverantwortung im Beratungsprozess und mache meine Mandanten darauf aufmerksam, dass zum Beratungserfolg ihre aktive Mitarbeit, ihre Eigeninitiative und regelmäßige Hausaufgaben gehören. Auch

weise ich auf die zahlreichen Möglichkeiten hin, über das Coaching hinaus von meinem Netzwerk, meinen beruflichen Aktivitäten und meiner Öffentlichkeitsarbeit zu profitieren.

Bei der gemeinsamen Planung der zeitlichen Abfolge und Zahlungsmodalitäten lege ich größten Wert darauf, meine Mandanten nicht zu überfordern und die Vorgänge so kundenfreundlich zu gestalten, dass im Rahmen unserer Zusammenarbeit ein größtmöglicher Nutzen für sie entsteht. Meinen speziellen Service und die Vor- bzw. Nacharbeiten der Einzelsitzungen stelle ich nicht gesondert in Rechnung, damit der Kostenrahmen für meine Kunden klar kalkulierbar ist und bleibt.

## 2.4. Durchführung

Zu Beginn der Zusammenarbeit im Einzelcoaching schließe ich mit meinen Mandanten den Beratervertrag und reflektiere zunächst ihre aktuellen Fragestellungen, akuten Schwierigkeiten und möglichen Ursachen, sowie ihre Erwartungshaltung an die Beratung. Danach folgt eine Bestandsaufnahme, das heißt die Analyse der IST-Situation und die Erstellung einer IST-SOLL-Bilanz, um durch einen Vergleich von IST und SOLL die vorhandenen Defizite und den genauen Handlungsbedarf zu ermitteln, die in einer Basisliste festgehalten werden. Auch erörtern wir gemeinsam die Geschäftsidee, Vision und Zielsetzung (kurz-, mittel-, und langfristig) und unterteilen den Weg dorthin in bewältigbare Einzelschritte. Die Entwicklung der einzelnen Bausteine für ein authentisches Marketingprofil oder einen vollumfänglichen Businessplan erfolgt am Flipchart mit der Brainstorming-Methode im Sinne der Engpasskonzentrierten Marketingstrategie nach Prof. Wolfgang Mewes. Wir beginnen mit dem inneren Profil, das heißt mit einer Stärken- und Schwächenanalyse und erarbeiten systematisch ‚von innen nach außen‘ die Inhalte, Stoffsammlung und Texte für die verschiedenen Bestandteile des Unternehmenskonzeptes. Die einzelnen Flips werden abfotografiert. Die Hausaufgabe besteht darin, die aktuellen Themen weiter zu erschließen, zu recherchieren und zu überprüfen. Gegebenenfalls werden auch MindMaps erstellt, um die erarbeiteten Inhalte in eine digitale Form zu übertragen, damit sie später weiter verwertbar sind und in der jeweils nächsten Sitzung nochmals kritisch reflektiert werden können. Zur Vorbereitung der Hausaufgaben zeige ich meinen Mandanten zunächst die Arbeitsunterlagen und Tools, die ich ihnen zur Verfügung stelle und erkläre ihnen den zielführenden Umgang damit. Dann besprechen wir die gedankliche Herangehensweise anhand von Leitfragen. Zum Ende der Sitzung kläre ich mit allen Mandanten ab, ob noch Fragen offen geblieben sind und überprüfe im Terminabgleich nochmals die Folgesitzungen. Noch am selben Tag versende ich zusätzliches Arbeits- und Informationsmaterial oder auch Anleitungen/ Zusammenfassungen bzw. Internetlinks per Email. Meine Mandanten wissen, dass sie mich jederzeit anrufen können um mir Fragen zu stellen.

Findet die Beratung zu spezifischen Teilbereichen des Unternehmens statt, gehe ich mit meinen Mandanten - im Anschluss an die oben beschriebene Analysephase und das Erstellen einer fundierten IST-SOLL-Bilanz - den Ursachen ihrer Schwierigkeiten weiter auf den Grund um gemeinsam feststellen und bewerten zu können, was im Einzelnen zu tun ist. Dabei ist es mir wichtig, meine Mandanten zur selbständigen Lösungsfindung zu ermutigen. Darüber hinaus erhalten sie konkrete Hinweise, Anregungen und fachkundige Ratschläge zur Verbesserung ihrer Unternehmenssituation von mir, die individuell auf sie zugeschnitten sind. Dabei fühle ich mich in die Gesamtverfassung meiner Mandanten ein und denke jeden ihrer Gedankengänge aktiv mit. Da ich – neben meinem Wissensspektrum - auf eine langjährige berufliche Erfahrung zurückgreifen kann, sind meine Lösungsvorschläge und Handlungsanleitungen zur Umsetzung in die betriebliche Praxis grundsätzlich lebensnah, im Berufsalltag realisierbar, qualitativ hochwertig und effektiv.

Die Ergebnisse halten wir in MindMaps, Bedarfslisten, „To do“-Anleitungen fest, die laufend aktualisiert werden. Mit Hilfe von digitalen Dokumenten und Übersichten am Flipchart können meine Mandanten ihre Handlungsschritte auf einen Blick erfassen und ihren Leistungsstand fortlaufend kontrollieren. Nach jeder Sitzung verfasse ich ein Beratungsprotokoll um die Vorgänge im Coachingprozess transparent zu halten.

Je nach Beratungsbedarf gibt es auch Coachingabläufe individueller Natur, wie aktive Übungen, Konzepte und Methoden zur Förderung des Selbstmanagements, Kommunikationstraining am Telefon oder per Video- und Tonaufzeichnung, Feedback zur Selbstpräsentation usw.

Grundsätzlich arbeite ich problemlösungsorientiert und leiste ganz bewusst „Hilfe zur Selbsthilfe“, die es meinen Mandanten ermöglicht, ihren beruflichen Weg nach der Beratung selbständig weiter zu gehen. Ich greife alle akuten Bedürfnisse meiner Mandanten auf und integriere sie in die Coachingsituation. Aufgrund meiner konsequenten Weiterbildungsmaßnahmen ist mein „Werkzeugkoffer“ umfangreich und ich kann auf individuelle Wünsche spontan reagieren.

## **2.5. Feedback**

Bei jeder Sitzung werden sowohl die Hausaufgaben-Ergebnisse meiner Mandanten reflektiert als auch die im Coaching erreichten Einzelziele kritisch betrachtet und überprüft. Insofern findet bei jeder Begegnung ein gegenseitiges Feedback statt, das als Grundlage für die weitere gemeinsame Vorgehensweise dient. Von Zeit zu Zeit müssen Richtungsänderungen vorgenommen oder die Vorgehensweise dem Rhythmus und den Bedürfnissen meiner Mandanten angepasst werden. Menschen sind verschieden und Coaching ist ein fließender Prozess. Wichtig ist dabei die Stimmigkeit für alle Beteiligten und dass jeder sich in der Zweiersituation anhaltend wohl fühlt.

Meine Mandanten stehen immer im Mittelpunkt des Geschehens. Ich halte ihnen einfühlsam den Spiegel vor und stärke ihnen den Rücken. Mit meinem ganzheitlichen Know How unterstütze ich ihr berufliches wie auch persönliches Weiterkommen. Wir durchlaufen den Klärungsprozess gemeinsam, indem wir auch die akuten Problemstellungen ihres Selbstmanagements erörtern und spüren die Muster auf, mit denen sie sich möglicherweise selbst begrenzen. Auch führe ich sie an persönliche Kraftquellen, die sie im Alltag stärken. Sie gewinnen innere Unabhängigkeit und können den Herausforderungen ihres Berufsalltages mit mehr Leichtigkeit begegnen. Ich zeige meinen Mandanten – neben meiner Fachkenntnisse auf dem Gebiet der Kommunikation und des Marketings – wie sie mit weniger Kraftaufwand mehr bewirken können, um ihre Ziele zu erreichen und ihre Vorhaben erfolgreich in die Tat umzusetzen.

Beim gegenseitigen Feedback sind mir ein wertschätzender Umgang und ehrliche Kommunikation sehr wichtig. Besonders zum Ende der Beratung betrachten wir die - im gemeinsamen Prozess erzielten - Ergebnisse und lassen anhand der erarbeiteten Flips und Unterlagen die verschiedenen Stationen unserer Zusammenarbeit nochmals Revue passieren. In einem „Vorher-Nachher-Vergleich“ überprüfen wir sorgfältig, ob wir die anfängliche Zielsetzung im Coaching erreicht haben und die Verbesserungsmaßnahmen von meinen Mandanten im Unternehmen erfolgreich umgesetzt werden konnten. Im Rahmen der bezuschussten Maßnahmen, zum Beispiel beim Vorgründungs- und Nachfolgecoaching Bayern, sind hier die entsprechenden Feedback-Bögen der Regionalpartner zusätzlich dienlich. Im Beraterbericht, den ich meinen Mandanten mit Kopien der gesamten Antrags- und Abrechnungsunterlagen zur Aufbewahrung aushändige, werden alle Bewertungen, Problemlösungsvorschläge, praktischen Handlungsleitfäden und Resultate auf den Punkt gebracht und dokumentiert. Über die KfW-Beraterbörse können meine Mandanten eine abschließende Bewertung der Beratungsleistung kundtun und dokumentieren, ob sie mich noch einmal beauftragen würden. Derzeit liegt die Bewertung bei einer Gesamtzufriedenheit von 1,0.

Weitere Informationen finden Sie auf:

[https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant\\_profile&id=135420362](https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant_profile&id=135420362)

## **2.6. Nachbetreuung/ Kundenpflege**

Fast alle Mandanten beantragen ein größeres Stundenkontingent, das in der Regel drei bis sechs Tagewerke umfasst, in einzelnen Fällen wird ein Folgeantrag gestellt. Somit betreue ich meine Mandanten vom Erstgespräch bis zur Auszahlung des Zuschusses über einen Zeitraum von mehreren Monaten, in denen ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis wächst. Für mich versteht es sich von selbst, dass ich meinen Mandanten auch weiterhin zur Verfügung stehe. Wenn sie im Anschluss an das Coaching ein Anliegen an mich haben, gilt das Angebot einer fortdauernden Betreuung.

Beim Business-Frühstück „OPEN MIND“ kann die bestehende Beziehung aufrechterhalten oder weiter vertieft werden. Ich lege Wert darauf, einen nachhaltigen Erfolg für meine Mandanten zu erzielen – auch über den eigentlichen Beratungszeitraum hinaus. So besteht die Möglichkeit, sich beim Event – zusätzlich zum gemeinsamen Networking - als Gastreferent einzubringen und eine persönliche Referenz von mir zu erhalten.

Über den Versand meines Newsletters werden meine Mandanten über alle aktuellen Termine und Aktivitäten auf dem Laufenden gehalten und können jederzeit mit mir in Kontakt treten. Auch empfehle ich sie auf Wunsch gerne weiter oder vermittele ihnen hilfreiche Kontakte innerhalb meines Netzwerkes.

### **3. Qualitätskontrolle**

#### **3.1. Qualitätsziele/ Vorgaben**

Das Qualitätsziel von Wege M.I.T. Kraft® ist die umfassende Zufriedenheit meiner Mandanten. Daher orientiert sich meine Haltung und Vorgehensweise durchweg an deren Bedürfnissen. Durch die Betonung der gegenseitigen Feedbackbereitschaft im Coachingprozess ist auch für mich eine stete Überprüfung meiner möglichen Schwachstellen gegeben. Die kritische Würdigung der Beurteilung von Seiten meiner Mandanten fließt in die laufende Prozessoptimierung ein und gewährleistet eine kontinuierliche Steigerung meiner Beratungsleistung.

Meine kritische Selbstreflexion ist zudem ein maßgeblicher Faktor, um den Bedarf und die Auswahl externer Schulungsangebote zu ermitteln. Durch deren konsequente Nutzung ist eine stetige Verbesserung meiner Beratungsqualität realisierbar.

Ein weiteres Instrument der dauerhaften Prozessoptimierung ist der aktive Dialog mit meinen potentiellen Zielgruppen, den ich bei Networking-Veranstaltungen regelmäßig führe, um deren subjektiv empfundene Engpässe in Erfahrung zu bringen und mich entsprechend ausrichten zu können. Durch gezielte Marktrecherche und die Beobachtung meiner Mitbewerber behalte ich im Auge, ob Veränderungen im Beratungsgeschäft stattfinden oder stattgefunden haben. Nach eingehender Prüfung möglicher Veränderungen und Rücksprache mit meinen Kollegen und Kooperationspartnern, treffe ich Entscheidungen zur Anpassung meines Leistungsangebotes, da ich bestrebt bin, mich kontinuierlich zu verbessern.

Als vertrauensbildende Maßnahme agiere ich in Anlehnung an die Qualitätsvorgaben für KMU-Berater, sowohl der IHK und KfW als auch des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie im Sinne einer DIN EN ISO 9001. Mit diesen Vorgaben sichere ich die Korrektheit und Nachvollziehbarkeit meiner Beratungsdienstleistung und kann jederzeit auf sich ändernde Anforderungen reagieren. So habe ich eine gute Basis zur nachhaltigen Entwicklung.

Für jeden Mandanten lege ich einen eigenen Aktenordner an – sowohl in Papierform als auch digital – in der ich alle schriftlichen Unterlagen aufbewahre. Bei der elektronischen Archivierung achte ich nicht nur auf meine Aufbewahrungspflicht (10 Jahre), sondern auch auf die Einhaltung der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes. Meine Minijobkräfte, die mich bei den Veranstaltungen unterstützen, haben keinen Zugang zu den Akten meiner Mandanten. Durch die Anwendung von Microsoft Office 365 und SharePoint ist eine saubere Trennung der virtuellen Arbeitsplätze und digitalen Daten gewährleistet.

#### **3.2. Maßnahmenplanung und Umsetzung**

In der Vermittlung von fachkundigen, qualitativ hochwertigen Beratungsinhalten und der erfolgreichen Umsetzung der erarbeiteten Handlungsanleitungen in die Berufspraxis unter Berücksichtigung sämtlicher relevanter Gegebenheiten meiner Mandanten sehe ich die Hauptverantwortung meiner Dienstleistung.

Um diesen Qualitätsanspruch dauerhaft aufrecht zu erhalten und den Ruf meines Unternehmens zu sichern, findet – neben der aufrichtigen und Feedback orientierten Kommunikation mit allen Mandanten – der regelmäßige Informationsaustausch mit meinen Kollegen und Kooperationspartnern statt. Der regelmäßige und aktive gegenseitige Austausch gewährleistet unter anderem, dass meine Mandanten im Falle längerer Krankheit oder im Notfall von vertrauenswürdigen Partnern professionell betreut werden können. An erster Stelle ist hier die Unternehmensberatung Nunner in München zu nennen.

Die konstruktiven Einwände meiner Mandanten zu bestehenden Prozessen und Gegebenheiten zu berücksichtigen, ist mein großes Anliegen. Ebenso ist es mein Bestreben, sie möglichst frühzeitig und dauerhaft in sämtliche Betrachtungen und Überlegungen mit einzubeziehen und alle Vorgänge transparent zu halten.

Dies stelle ich sicher, indem ich eine offene und vertragskonforme Beratung garantiere. Veränderungen der vertraglichen Absprachen werden schriftlich dokumentiert. Ein besonderes Qualitätsmerkmal meiner Dienstleistung besteht darin, dass meine Mandanten grundsätzlich vom Beratungsauftrag zurücktreten können, ohne dass finanzielle Nachteile für sie entstehen. Insofern ist die Vertragsstruktur der Beratung zwar flexibel angelegt, es wurde jedoch bisher kein Gebrauch davon gemacht.

### **3.3. Erfolgskontrolle**

Wege M.I.T. Kraft® formuliert seine Marketing-Ziele für jedes Geschäftsjahr neu. So kann nach dem festgelegten Zeitraum überprüft werden, ob die angestrebten Ziele erreicht wurden oder ob gegebenenfalls Schritte zur Optimierung nötig sind. Relevante Größen sind hierbei die betriebswirtschaftlichen Ergebnisse/ Kennzahlen im Vergleich zu den Zahlen des Vorjahres und den Kennzahlen der Branche. Die Kostenplanung und Kalkulation wird entsprechend angepasst.

Das Unternehmenswachstum erfordert auch die regelmäßige Kontrolle der Kommunikationsmaßnahmen sowie die Überprüfung der Kosten und des Nutzens der laufenden Marketing-Maßnahmen. Google Analytics und die Statistiken auf Social Media zeigen, dass der Bekanntheitsgrad von Wege M.I.T. Kraft® mit seinem Themenangebot stetig steigt. Das Image konnte verbessert werden, sowie auch der Beliebtheitsgrad von „OPEN MIND“.

Beim Business-Frühstück finden mehrmals jährlich schriftliche Kundenbefragungen statt. Nach den Events senden Teilnehmer unaufgefordert begeisterte Rückmeldungen und Dankesbekundungen via Email oder Social Media. Die meisten Networker sind auch für einen Zielgruppen-Dialog und Feedback-Gespräche am Telefon offen.

Insbesondere das Formular „Feedback des Gründers“, das im Rahmen des Vorgründungs- und Nachfolgecoachings Bayern eingesetzt wird, ermöglicht eine Qualitätskontrolle im Sinne einer vergleichbaren Auswertung. Auch habe ich mir angewöhnt, bei allen Erstgesprächen die Frage zu stellen, wie die Interessenten auf mich aufmerksam geworden sind. Reklamationen und Beschwerden seitens meiner Mandanten ereignen sich denkbar selten. Vielmehr finden auch hier zahlreiche Dankesbekundungen und positives Feedback statt, wovon ein Teil auf Facebook, auf Google+ und der Website von Wege M.I.T. Kraft® zu finden ist.

Weitere Informationen finden Sie auf:

<http://www.wege-mit-kraft.de/referenzen/>