



**BUSINESS EXCELLENCE**  
**BUSINESS EXCELLENCE**



**TC&T CONSULT UND TRAINING GMBH**



## Total Quality Consulting Training

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie steuern Ihr Unternehmen auf Zukunftskurs. Barometer für Ihren Erfolg sind nicht nur Finanzzahlen, sondern dauerhaft treue und begeisterte Kunden, zufriedene und engagierte Mitarbeiter – zufriedene Anteilseigner selbstverständlich eingeschlossen.



*Norbert Bonta*  
Norbert Bonta



*Thomas Künstler*  
Dr. Thomas Künstler



Benötigen Sie auf Ihrem Weg in diese Zukunft kompetente Trainer mit Weitblick, dann sind Sie bei TC&T an der richtigen Adresse. 1994 gegründet, gehört die TC&T Consult und Training GmbH heute zu den renommiertesten Beratungsunternehmen für die Entwicklung von TQM in Ihrem Unternehmen.

Unsere Berater und Trainer haben ein profundes Wissen und fundierte praktische Erfahrung in der Gestaltung von Managementsystemen sowie deren Ausrichtung auf „Business Excellence“.

Die beste Referenz sind zufriedene Kunden. Auf unserer Referenzliste finden Sie namhafte Unternehmen aus allen Wirtschaftszweigen.

Wir sind an allen strategisch relevanten Standorten vertreten und haben auch in Ihrer Nähe die für Sie geeigneten Fachleute, welche die Sprache Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden sprechen.

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen.

Die Gesellschafter der TC&T

## Effizienz steigern

Für den Unternehmer von heute gilt: Nur mit ganzheitlichem Denken und Handeln lässt sich das Optimierungspotential eines Unternehmens ausschöpfen. Zur geordneten Steuerung ihrer Abläufe und Strukturen haben die Unternehmen unterschiedliche Managementsysteme eingerichtet. Qualitätsmanagement (QM)-Systeme nach ISO 9000 waren quasi der Wegbereiter. Viele Unternehmen haben daneben noch weitere Systeme zur Reife geführt, beispielsweise Balanced Scorecard, Prozessmanagement, Gruppenarbeit, Systeme für Umweltmanagement oder auch branchenspezifische Ausrichtungen wie im Automobilsektor, der Telekommunikation oder im Gesundheitswesen. Diese Systeme betrachten aber immer nur spezifische Teilaspekte.

Diese Teilsysteme unterstützen und fördern die Unternehmensleistung. Optimierte man sie allerdings nebeneinander, bleiben die Synergiepotentiale unerschlossen.

► Der Nutzen für ein Unternehmen stellt sich nur ein, wenn die Unternehmensleitung sich zu einem Führungsstil bekennt, der alle Systeme umfasst, daraus eindeutige Unternehmensziele ableitet, diese umsetzt und dabei Mitarbeiter und andere Interessensgruppen einbindet.

Dann wird beispielsweise auch Informations- und Wissensmanagement automatisch zu einem wichtigen Management-Baustein.

Sie haben sich ebenfalls für diesen Weg entschieden und suchen einen Trainer und Coach für Ihre Mannschaft?

► **Willkommen bei TC&T!**  
Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg zu „Business Excellence“.



# Von Quality Management

In einem Wettbewerb, der immer härter wird, gewinnt der Bessere und Schnellere auf dem Markt. Unternehmen, die sich nicht ständig verbessern und eng an der Marktentwicklung agieren, erleiden mehr als nur Stillstand – sie fallen unweigerlich zurück. Einst als kritische Erfolgsfaktoren gehandelte Fähigkeiten gelten heute allenfalls noch als Voraussetzung für den Markteintritt.

Klassisches Beispiel ist die Entwicklung von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement, nämlich von der vorrangig auf die Produktqualität konzentrierten Sicht- und Produktionsweise hin zum Wirtschaften im organisierenden Qualitätsmanagement-System. Die ISO 9000 hat in den letzten Jahren ihren Erfolgskurs rund um den Globus genommen. Weltweit haben inzwischen fast dreihunderttausend Unternehmen QM-Systeme – die die Forderungen dieser Normenreihe erfüllen – eingeführt und von unabhängigen Zertifizierungsgesellschaften begutachten und zertifizieren lassen.

Im Wettbewerb sind Zertifikate kein Differenzierungsmerkmal mehr. Was zählt, ist die Fähigkeit zur kontinuierlichen Leistungssteigerung.

► Finanzkennzahlen zeigen eine, aber längst nicht alle Seiten zurückliegender Aktivitäten.

Finanzkennzahlen wie z.B. Return on Investment oder Cash Flow sagen nichts darüber aus, was man jetzt oder in Zukunft für die finanzielle Wertschöpfung tun muss. Es fehlen ganz wichtige Indikatoren wie Leistung in Bezug auf Kunden, Partner, interne Prozesse, Mitarbeiter und das Führungsverhalten des Managements.



## Der Excellence Index:



# zu Business Excellence

Und genau hier setzt unser umfassendes „Business Excellence-Konzept“ an. Es richtet die Strategie eines Unternehmens auf den langfristigen Geschäftserfolg aus. In einem weiterentwickelten Managementsystem werden kurzfristige operative Leistungen mit langfristigen, strategischen Zielen verknüpft. Eine dafür häufig genutzte Methode ist die Balanced Scorecard.

Bei der Umsetzung führen wir Ihr Unternehmen dazu, Leistung aus unterschiedlichen Perspektiven zu bewerten, z. B.

- der finanziellen Perspektive,
- der Kundenperspektive,
- der internen Prozessperspektive und
- der Lern- und Entwicklungsperspektive.

Visionen und Strategien werden von allen Bereichen und Abteilungen in abgestimmte, ausgewogene Aktivitäten umgesetzt: konkret, transparent, messbar und auf Ihr Unternehmen in seiner Gesamtheit bezogen. Wir adaptieren das Excellence-Modell der EFQM (European Foundation for Quality Management) auf die Anforderungen in Ihrem Unternehmen. Dabei benutzen wir einen ganzheitlichen, in Europa weit verbreiteten Ansatz.

**Verbesserungen definieren und umsetzen**

► Sie wissen, wo Sie auf Ihrem Weg zu Spitzenleistungen stehen.

**Ergebnisse prüfen und bewerten**

Ganz gleich, auf welcher Stufe Ihr Unternehmen derzeit steht, mit unserem strukturierten und aufeinander abgestimmten Vorgehen führen wir Sie auf Erfolgskurs. Unsere Experten beherrschen den nötigen „Werkzeug- und Methodenkasten“, um Ihre Unternehmensvision und -strategie in ein Bündel von messbaren Leistungsfaktoren zu kanalisieren und im aktiven Unternehmensalltag zu verankern.

**Strategien kommunizieren**

- Strategische Ziele
- Messgrößen
- Operative Ziele
- Aktivitäten und Maßnahmen

► **Wir begleiten Ihr Unternehmen so lange, bis der Erfolg messbar nachgewiesen ist!**

**Strategien formulieren**

**Potenzialanalyse/ Standortbestimmung**

**Vision/Mission**



# Mitarbeiter qualifizieren

Ein aufeinander eingespieltes, kommunikationsfreudiges Team ist immer erfolgreicher als ein Heer von Einzelkämpfern. Daher sind Wissen und Handlungskompetenz der Mitarbeiter Grundpfeiler für den Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit jedes Unternehmens. Der notwendige Wissensumfang steigt beständig an; dementsprechend müssen Unternehmen ihre Mitarbeiter in immer kürzeren Zeiten trainieren und weiterbilden.

- ▶ Nur wer heute schneller lernt als der Wettbewerb, kann schneller auf Veränderungen im Markt reagieren.



Daher geben wir von TC&T unser Wissen an Ihre Mitarbeiter weiter. Unsere Experten kommen zu Ihnen ins Haus und schulen vor Ort, zugeschnitten auf die betriebliche Praxis: von den Grundlagen der QM- und UM-Systeme über TQM-Techniken und branchenspezifische Systemforderungen bis hin zu allen Themen des „Total Quality Management“ und „Business Excellence“.

Informieren Sie sich über unser Schulungsprogramm auf unseren Internetseiten:

<http://www.tct-consult.de>

oder fordern Sie unser Schulungsprogramm an.

Auf dem Weg zu Business Excellence ist die systematische und umfassende Überprüfung aller Tätigkeiten und Ergebnisse des Unternehmens durch ein Selbstbewertungsverfahren (Self-Assessment) ein wichtiges Instrument. Mit dem hierauf ausgerichteten TC&T-Trainingsprogramm leiten wir Ihre Mitarbeiter systematisch an,

- ▶ die Vorteile und den Nutzen der Selbstbewertung zu verstehen,
- ▶ Kriterien und Methodik der Selbstbewertung kennen zu lernen und für das eigene Unternehmen zu nutzen,
- ▶ ein Selbstbewertungsprojekt in Ihrem Unternehmen durchzuführen sowie
- ▶ aus den Ergebnissen Verbesserungsziele abzuleiten und Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen.

▶ **Qualifizierte, motivierte und engagierte Mitarbeiter sind für Ihr Unternehmen ein wichtiger Bestandteil auf dem Weg zum Erfolg.**

# Software schafft Transparenz

Ein eingeführtes und etabliertes Managementsystem „am Leben“ zu halten ist aufwendig. An vielen Stellen fallen Informationen und Daten an, die verdichtet, ausgewertet und sinnvoll gelenkt und genutzt werden müssen. Ohne geeignete Softwareunterstützung wäre das sehr zeitraubend.

Daher bietet Ihnen TC&T in Kooperation mit namhaften Softwarehäusern Lösungen an, die Sie bei der Unternehmenssteuerung entlasten und tatkräftig unterstützen.

Diese Softwaresysteme ermöglichen z. B. ein aktuelles Dokumentenmanagement im Unternehmen. Auch externe Mitarbeiter, Kunden und Partner mit entsprechenden Berechtigungen lassen sich problemlos über das Internet anbinden.

- ▶ Alle relevanten Abläufe werden transparent und nachvollziehbar, alle im Unternehmen vorhandenen Dokumente und Informationen sind für die Mitarbeiter jederzeit und aktuell zugänglich.
- ▶ Einfaches Umsetzen von Verbesserungsvorschlägen sind Motivationsfaktoren für Ihre Mitarbeiter.

Der Einsatz von CAQ-Software und anderen Softwarelösungen z. B. für Balanced Scorecard sind hilfreich und erleichtern Ihr Alltagsgeschäft.

Diese Softwaresysteme unterstützen Sie auch bei der Umsetzung Ihrer Unternehmensstrategie im Rahmen eines quantifizierten Kennzahlengerüsts. So haben Sie eine verlässliche Basis zur Planung, Steuerung und Kontrolle der mittel- und langfristigen Unternehmensentwicklung.

Mit diesen Softwaresystemen haben Sie immer zeitnahe und optimal zugängliche Informationen für

- ▶ alle Mitarbeiter und Entscheidungsträger
- ▶ die zielsichere Steuerung Ihres Unternehmens
- ▶ die Umsetzung Ihrer Vorhaben in Richtung „Business Excellence“.

TC&T hilft Ihnen bei der Auswahl und Einführung von Softwaresystemen.

Informieren Sie sich über den aktuellen Stand auf unseren Internetseiten: <http://www.tct-consult.de>



# Unsere Leistung

Wir bieten Ihnen:

- ▶ Erfahrung und hohe Sachkompetenz aus vielen erfolgreichen Projekten in der Industrie und im Dienstleistungssektor
- ▶ Kompetente Berater und Trainer aus den unterschiedlichsten Fachgebieten
- ▶ Zusammenführen von Teilsystemen zum Integrierten Managementsystem mit Ausrichtung auf Business Excellence

Wir sind:

- ▶ Ihre Berater und Trainer. Wir arbeiten zielstrebig, kompetent, hochmotiviert und erfolgreich
- ▶ Ihre Kollegen auf Zeit

# Ihr Gewinn

Wir führen Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter auf Erfolgskurs:

- ▶ Ausrichtung Ihrer Managementsysteme auf Business Excellence zur langfristigen Ertragsicherung und Effizienzsteigerung
- ▶ Steigendes Engagement und steigende Motivation Ihrer Mitarbeiter durch Qualifikation und Abbau von Kommunikationsbarrieren
- ▶ Messbare Ergebnisse durch angepasste und auf die Zukunft gerichtete Kennzahlen
- ▶ Gesicherte Basis für Verbesserungsprojekte zur kontinuierlichen Leistungssteigerung
- ▶ Transparenz über den Erfolg eingeleiteter und umgesetzter Maßnahmen



**TC&T CONSULT UND TRAINING GMBH**

Friedrich-Ebert-Anlage 49 (MesseTurm)

60327 Frankfurt am Main

Freecall: 08 00/828 828 8

Tel.: 0 69/9 75 90-4 74

Fax: 0 69/9 75 90-4 75

E-Mail: [info@tct-consult.de](mailto:info@tct-consult.de)

Internet: <http://www.tct-consult.de>