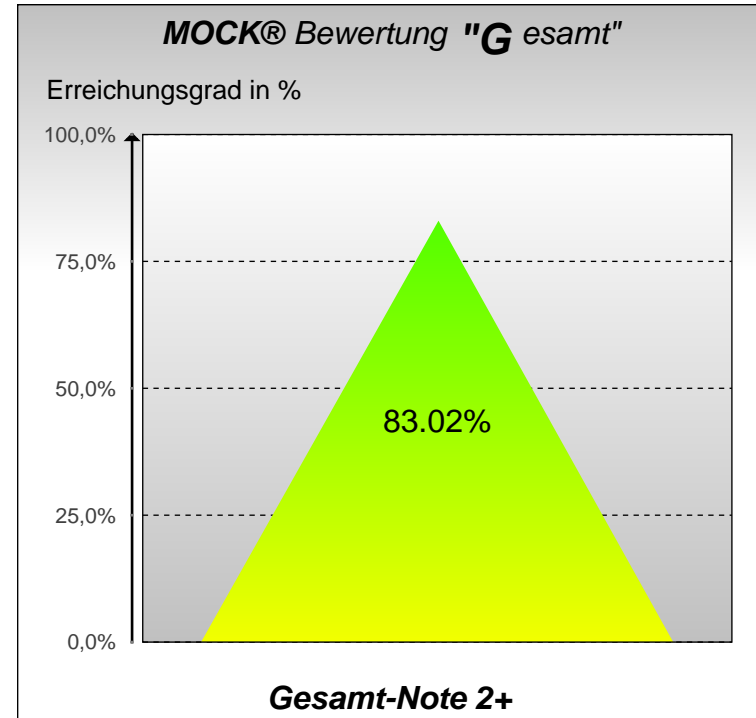
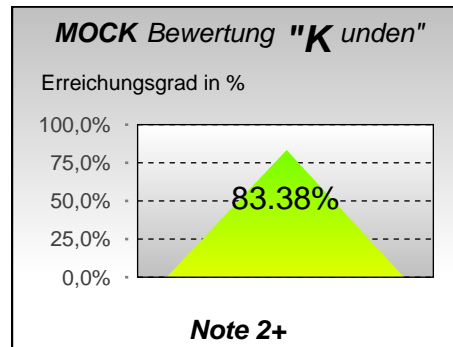
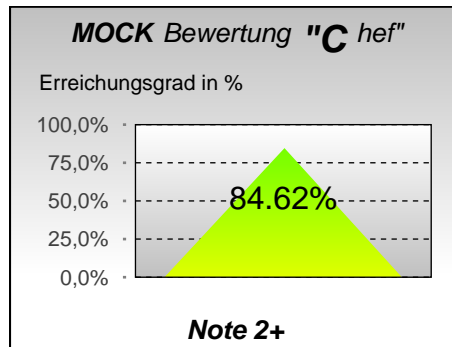
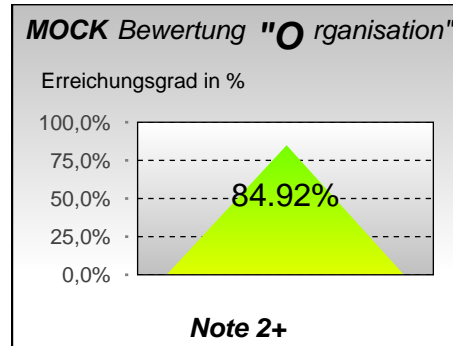
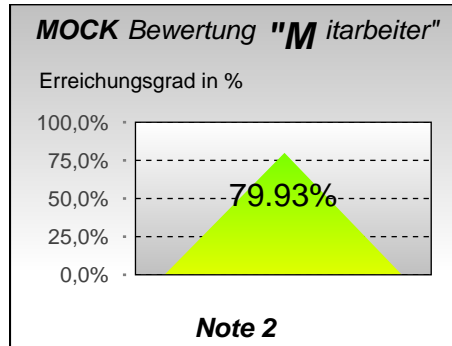


MOCK®-Qualitätsmanagement-System
 des Unternehmensverbundes
 100 TOP-Dachdecker Deutschland
Paulsen

1149 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



Paulsen

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	12,21	14																	12,21	14,00	87,21	
Auftreten der Mitarbeiter	12,91	14																	12,91	14,00	92,21	
Handwerkliche Ausfuehrung	12,45	14																	12,45	14,00	88,93	
Umgangsform der Kollegen untereinander			9,93	14															9,93	14,00	70,95	
An einem Strang ziehen			9,47	14															9,47	14,00	67,63	
Zufriedenheit mit dem Lohnsystem			2,62	3,5															2,62	3,50	75,00	
persönliche Ausstattung (Kleinwerkzeug, Kleidung etc.)			12,21	14															12,21	14,00	87,23	
Zusammenarbeit Büro und Handwerk			10,03	14															10,03	14,00	71,61	
Pauschale Unternehmensbeurteilung durch den Mitarbeiter			11,00	14															11,00	14,00	78,57	
Der Mitarbeiter als Verkäufer																						
Mitarbeiter denkt unternehmerisch (wie im eigenen Betrieb)																						
Der Mitarbeiter ist flexibel einsetzbar																						
Der Mitarbeiter als Mensch																						
Der Mitarbeiter in der Weiterbildung																						
Tatsächliche Punktzahl Mitarbeiter	37,57		55,26																92,83			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Mitarbeiter	42,00		73,50																115,50	115,5		79,9

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in % **59,04** %

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf **66** %

Unternehmenskennzahl Mitarbeiter **92,83** **2**

Paulsen

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	12,72	14																	12,72	14,00	90,86	
Arbeitsunterlagen			10,50	14															10,50	14,00	75,00	
Organisation der Baustellenmaterialien			10,63	14															10,63	14,00	75,96	
Ausstattung mit technischen Geräte (Großwerkzeug)			12,70	14															12,70	14,00	90,75	
Firmenfahrzeuge			12,73	14															12,73	14,00	90,94	
Die Betreuung der Baustellen	13,02	14																	13,02	14,00	93,00	
Gesamtes Unternehmen			10,91	14															10,91	14,00	77,95	
Interne Kommunikation (Besprechungen, Info-Versammlg.etc.)																						
Die Arbeitszeit wird dem Auftragsbestand angepasst																						
Sauberkeit und Ordnung im Betrieb																						
Lieferanten als Partner im Unternehmensablauf																						
Einsatz von Lagermaterialien																						
Materialqualität als Imagefaktor																						
Das Lohnsystem ist ertragsorientiert																						
Tatsächliche Punktzahl Organisation	25,74		57,48																83,22			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Organisation	28,00		70,00																98,00	98,0		84,9

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in % **60,67** %

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf **66** %

Unternehmenskennzahl Organisation **83,22** **2+**

Paulsen

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			11,35	14															11,35	14,00	81,06			
Verbesserungsvorschläge annehmen			10,71	14															10,71	14,00	76,48			
Beratungsgespraech	12,53	14																	12,53	14,00	89,50			
Überlassene Infos/Unterlagen	12,80	14																	12,80	14,00	91,43			
Qualität der Auftragsbeschaffung																								
"Händchen" bei der Auswahl neuer Mitarbeiter																								
Information über auszuführende Arbeit																								
Umsetzung notwendiger oder besprochener Aufgaben																								
Information über Unternehmensziele																								
Qualität der öffentlichen Unternehmensdarstellung (Werbung/PR)																								
Souveranität des Chefs																								
Tatsächliche Punktzahl Chef	25,33		22,06																47,39					
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Chef	28,00		28,00																56,00	56,0		84,6		
Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %	59,71		78,77					entfällt		entfällt		entfällt		entfällt					84,6					
Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf	66	%																	47,39			2+		

Unternehmenskennzahl Chef

Paulsen

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	12,64	14																	12,64	14,00	90,29			
Wie gehen Bauleiter u. Architekt mit den Mitarbeitern um			9,98	14															9,98	14,00	71,27			
Wie gehen private Bauherren mit den Mitarbeitern um			11,27	14															11,27	14,00	80,52			
Wie beurteilen Bekannte und Freunde das Unternehmen			10,68	14															10,68	14,00	76,29			
Wie beurteilen Kunden das Unternehmen Gesamt	12,80	14																	12,80	14,00	91,43			
Wie ist das Durchschnittsergebnis aller Kundenbefragungen	12,67	14																	12,67	14,00	90,50			
Produktangebot des Unternehmens																								
Serviceangebot des Unternehmens																								
Dienstleistungsangebot des Unternehmens																								
Bestimmte Kundengruppen als Unternehmensstrategie																								
Umgang der Mitarbeiter mit dem Kunden																								
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit als Imagefaktor																								
Auffindbarkeit des Unternehmens																								
Tatsächliche Punktzahl Kunden	38,11		31,93																70,04					
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Kunden	42,00		42,00																84,00	84,0		83,4		
Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %	59,89		76,03					entfällt		entfällt		entfällt		entfällt					83,4					
Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf	66	%																	70,04			2+		

Unternehmenskennzahl Kunden

Gesamt - Firmenauswertung der Firma Paulsen



Paulsen	Quellen der Bewertungen										293,49	Basiswert
	Kunden-Befrag.	Mitarbeiter-Befrag.	Mitarbeiter-Gespräch	Betriebsablauf-Besichtig.	Mitarbeiter-Seminar	Chef-Meeting	Betriebslstr.-Seminar	Frauen-Seminar	Sonstige-Bewert.			
Tatsächliche Gesamtpunktzahl	126,75	166,74									293,49	83,0
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl	140,00	213,50									353,50	83,0

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

59,75	78,10			entfällt	entfällt	entfällt	entfällt		83,0
-------	-------	--	--	----------	----------	----------	----------	--	------

Ergebnisse wurden aufgrund Geringfügigkeit abgewertet auf 66 %

Unternehmenskennzahl Maximal erreichbar
 Unternehmenskennzahl tatsächlich erreicht
Unternehmensnote Gesamt

354
293
2+

Anmerkung zu der Werte Ermittlung:

Spalte Kundenbefragung: Aufgrund der eingesandten 57 Kundenbefragungen bis zum Monat 12 ergibt sich eine mittlere 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 wurde nicht 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