

Machen Sie mehr aus Ihrem zertifizierten Qualitätsmanagement-system (QMS).

10 TIPPS

S V E B ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung
F S E A ■ Fédération suisse pour la formation continue
Federazione svizzera per la formazione continua
Swiss Federation for Adult Learning

ZÜRICH
Nationale Geschäftsstelle
SVEB
Schweizerischer Verband
für Weiterbildung
Oerlikonerstrasse 38
8057 Zürich
info@alice.ch

LAUSANNE
Secrétariat romand
FSEA
Fédération suisse
pour la formation continue
Rue de Genève 88b
1004 Lausanne
fsea@alice.ch

LUGANO
Segretariato della Svizzera italiana
FSEA Federazione svizzera
per la formazione continua
Via Besso 86
CH-6900 Lugano-Massagno
fseaticino@alice.ch

TEL
0848 33 34 33

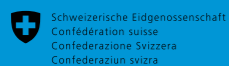
WEB
www.alice.ch

Diese Tipps wurden in
Zusammenarbeit mit dem Qualitäts-
label eduQua realisiert.



Mehr Informationen finden Sie unter
alice.ch/q-tipps

Mit freundlicher
Unterstützung von:



Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation SBFI

INTERNEN NUTZEN MAXIMIEREN



**Die Qualitätsgrundsätze
Ihres Unternehmens gehören
ins Unternehmensleitbild.**

Die Qualitätsgrundsätze bieten Ihren Mitarbei-
tenden Orientierung und schaffen Klarheit be-
züglich Ihrer Qualitätsstrategie.



**Mitarbeitende sind Botschafter
Ihres Unternehmens.
Stellen Sie ein gemeinsames
Qualitätsverständnis her.**

Nehmen Sie deshalb das Thema Qualität ins
Einführungsprogramm neuer Mitarbeitenden
und in Mitarbeitergespräche auf.



**Schulen Sie Ihre Mit-
arbeitenden regelmässig zum
Thema Qualität.**

Organisieren Sie für den kontinuierlichen Ver-
besserungsprozess (KVP) regelmässig Qualitäts-
workshops und tauschen Sie Erfahrungen aus.
Führen Sie ein internes Vorschlagswesen ein.



**Feiern Sie Erfolge
mit Ihren Mitarbeitenden
und danken Sie
für ihr Engagement.**

Feierlichkeiten wirken positiv auf die Moti-
vation. Die (Re-) Zertifizierung eines Qualitäts-
labels ist ein guter Grund für eine Feier.



**Sorgen Sie dafür,
dass Qualität innerhalb
Ihrer Institution
im Gespräch bleibt.**

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitenden trans-
parent über Erfolge, aber auch über Verbesse-
rungspotentiale. Legen Sie Ressourcen wie das
QM-Handbuch zentral ab.

EXTERNEN MEHRWERT VERKAUFEN



**Definieren und publizieren
Sie aussagekräftige
Qualitätskennzahlen (KPI).**

Mit der regelmässigen Publikation Ihrer KPI,
wie zum Beispiel im Jahresbericht, demonst-
rieren Sie, wie wichtig Ihnen die Qualität in
Ihrem Unternehmen ist.



**Kommunizieren
Sie das Thema Qualität
auf Ihrer Webseite.**

Eine Erklärung, wie Sie die Qualitätsgrundsätze
leben und umsetzen, unterstreicht die Glaub-
würdigkeit und fördert das Vertrauen. Zeigen Sie
neben dem Qualitätslabel auch das Zertifikat.



**Weisen Sie auf Ihrer
Webseite eine für
Qualität zuständige
Stelle aus.**

Direkte Telefonnummer und E-Mail-Adresse ei-
ner Ansprechperson erleichtert Ihren Kunden
die Kontaktaufnahme und unterstreicht, wie
ernst Sie die Kundenzufriedenheit nehmen.



**Nutzen Sie Ihr
Qualitätsmanagementsystem
für Ihr Storytelling.**

Berichten Sie regelmässig und auch anekdo-
tisch über Ihre Verbesserungen und Erfolge im
Qualitätsmanagement. Lassen Sie auch Mitar-
beitende oder Ihre Kunden zu Wort kommen.



**Erklären Sie, was
hinter Ihrem
Qualitätslabel steckt.**

Ihre Zielgruppe hat nicht den gleichen Wissens-
stand wie Sie. Nutzen Sie Gelegenheiten wie
Informationsveranstaltungen, um aufzuzei-
gen, wie Sie die Qualität Ihrer Kurse sichern
und entwickeln.