

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

10 TIPPS

## INTERNEN NUTZEN MAXIMIEREN



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

Die Qualitätsgrundsätze bieten Ihren Mitarbeitenden Orientierung und schaffen Klarheit bezüglich 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 Mitarbeitenden regelmässig zum Thema Qualität.**

Organisieren Sie für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) regelmässig Qualitätsworkshops 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 Motivation. Die (Re-)Zertifizierung eines Qualitätslabels ist ein guter Grund für eine Feier.



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

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitenden transparent über Erfolge, aber auch über Verbesserungspotentiale. Legen Sie Ressourcen wie das QM-Handbuch zentral ab.

SVEB ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
FSEA ■ 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

## EXTERNEN MEHRWERT VERKAUFEN



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

Mit der regelmässigen Publikation Ihrer KPI, wie zum Beispiel im Jahresbericht, demonstrieren 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 Glaubwürdigkeit 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 einer Ansprechperson erleichtert Ihren Kunden die Kontaktaufnahme und unterstreicht, wie ernst Sie die Kundenzufriedenheit nehmen.



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

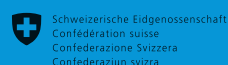
Berichten Sie regelmässig und auch anekdotisch über Ihre Verbesserungen und Erfolge im Qualitätsmanagement. Lassen Sie auch Mitarbeitende oder Ihre Kunden zu Wort kommen.



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

Ihre Zielgruppe hat nicht den gleichen Wissensstand wie Sie. Nutzen Sie Gelegenheiten wie Informationsveranstaltungen, um aufzuzeigen, wie Sie die Qualität Ihrer Kurse sichern und entwickeln.

Mit freundlicher  
Unterstützung von:



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra  
Eidgenössisches Departement für  
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF  
Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation SBF

# Tirer meilleur profit de votre système de management de la qualité (SMQ).

10 CONSEILS

## MAXIMISER LES AVANTAGES INTERNES



**La qualité fait partie intégrante de la mission de votre entreprise.**

Les principes de qualité fournissent une orientation et une clarté à vos employés par rapport à votre stratégie de qualité.



**Les employés sont les ambassadeurs de votre établissement. Assurez-vous qu'il y ait une compréhension commune de la qualité.**

Inclure la qualité dans le programme d'intégration et/ou de formation des nouveaux employés et dans les entretiens d'évaluation.



**Formez régulièrement vos employés sur le thème de la qualité.**

Organisez régulièrement des ateliers de qualité et échangez vos expériences pour le processus d'amélioration continue (PAC). Introduisez un système interne de gestion d'idées.



**Célébrez les succès avec vos employés et remerciez-les pour leur engagement.**

Les célébrations et encouragements positifs ont un effet positif sur la motivation. La (re)certification d'un label de qualité est une bonne raison de célébrer par exemple.



**Veillez à ce que la qualité fasse l'objet de discussions au sein de votre établissement.**

Parlez en toute transparence à vos employés des réussites, mais aussi des améliorations possibles. Gardez les ressources comme le manuel MQ de façon centralisée et accessible.

## SAVOIR VENDRE LA VALEUR AJOUTÉE À L'EXTERNE



**Définissez et publiez vos chiffres-clés de qualité.**

En publiant régulièrement vos chiffres-clés, comme par exemple dans le rapport annuel, vous montrez ainsi à quel point la qualité est importante pour vous dans votre entreprise.



**Abordez le thème de la qualité sur votre site Internet.**

Une explication séparée de la manière dont vous voulez vivre et mettre en œuvre les principes de qualité mettra en avant votre crédibilité et favorisera la confiance en vous.



**Indiquez sur votre site Internet un organisme responsable de la qualité.**

Un numéro de téléphone et/ou une adresse e-mail d'un service qualité permet aux clients de vous contacter plus facilement et souligne le sérieux avec lequel vous tenez à la satisfaction de vos clients.



**Utilisez votre système de gestion de la qualité pour raconter votre histoire.**

Rendez compte régulièrement dans des articles de vos améliorations et de vos succès en matière de gestion de la qualité. Idéalement, donnez la parole aux employés ou à vos clients.



**Expliquez ce qui se cache derrière le label de qualité selon votre établissement.**

Votre groupe cible n'a pas le même niveau de connaissances que vous en matière de votre SMQ. Profitez des occasions tels que des événements d'information pour montrer comment vous assurez la qualité de vos cours.

SVEB ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
FSEA ■ 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

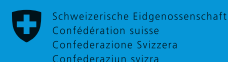
WEB  
www.alice.ch

Ces conseils ont été réalisés en collaboration avec le label eduQua



Plus d'information sur  
alice.ch/conseils-q

Avec le soutien amical de



Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation SEFRI