

April 2025 | N° 1



QM
MAGAZIN

DER QUALITÄTSMANAGER

Praxiswissen für Audit, ISO & Prozesse



ZWISCHEN KOSTENSTELLE UND SCHLÜSSELROLLE

Qualitätsmanager sind die ersten, die Probleme sehen – und oft die Letzten, die gehört werden. Prozesse optimieren, Audits vorbereiten, Fehler aufzeigen? Klar! Doch wenn's drauf ankommt, wird QM als Bürokratie-Bremse oder Kostenfaktor abgetan. Und am Ende sollst du den Kopf hinhalten.

Aber Qualität ist mehr als ISO-Vorgaben – sie entscheidet über Erfolg oder Stillstand. Die Frage ist: Wie verschaffst du dir Gehör?

In dieser Ausgabe bekommst du die Werkzeuge, um als QM-Profi ernst genommen zu werden, dein Budget zu sichern und echten Einfluss zu gewinnen. **Denn QM kann mehr – wenn man es richtig macht!**

INHALT

Schaffe Prozesse, die gelebt werden **01**

Schluss mit QM als Sündenbock! **02**

Wie du als QM zu mehr Einfluss gelangst **03**

Wie dein Chef QM endlich ernst nimmt **04**

Wie du dein QM-Budget sicherst **05**

Praxiswissen für Audit, ISO und Prozesse **06**

Kommunikation im Qualitätsmanagement **07**

Schaffe Prozesse, die gelebt werden

Papier ist geduldig – Mitarbeiter nicht.

Prozesse sind offiziell definiert, die Dokumentation ist sauber – aber in der Praxis läuft alles ganz anders. Regeln werden umgangen, Checklisten ignoriert, und wenn's kritisch wird, heißt es: „So machen wir das halt schon immer.“

Doch was bringt der beste Prozess, wenn ihn keiner einhält? QM muss nicht nur existieren – es muss wirken!

Ein Prozess, der nur in der Dokumentation existiert, ist kein echter Prozess. Er ist eine theoretische Vorgabe, die im Alltag wenig bewirkt.

Damit Qualitätsmanagement nicht nur als notwendiges Übel wahrgenommen wird, sondern als echter Erfolgsfaktor, müssen Prozesse verständlich, praxisnah und umsetzbar sein.

Der Schlüssel? Relevanz und Akzeptanz. Mitarbeiter müssen erkennen, dass die Prozesse nicht für das Audit geschrieben wurden, sondern um ihre tägliche Arbeit zu erleichtern.

Führungskräfte müssen verstehen, dass gelebte Prozesse nicht nur Fehler vermeiden, sondern auch Effizienz und Rentabilität steigern.



1. Prozesse müssen Sinn machen

Keiner hält sich an unnötig komplizierte Regeln. Zeige klar den Mehrwert eines Prozesses – nur dann wird er gelebt.

2. Beteiligung schafft Akzeptanz

Wer mitentscheiden darf, setzt Prozesse um. Hol Fachkräfte und Teamleiter früh ins Boot, um Widerstand zu vermeiden.

3. Zahlen statt Vorschriften

„Weil es die ISO sagt“ reicht nicht. Belege mit KPIs, wie ein gelebter Prozess Kosten senkt und Fehler reduziert – das überzeugt auch den Chef.

4. Weniger Papier, mehr Praxis

20-seitige QM-Handbücher liest keiner. Visuelle Anleitungen, digitale Checklisten oder Ampelsysteme bringen echte Umsetzung.

5. Führungskräfte als Vorbilder

Wenn Vorgesetzte sich nicht an Prozesse halten, tun es die Mitarbeiter auch nicht. QM beginnt oben!

Schluss mit QM als Sündenbock!

Qualitätsmanagement ist der Wächter der Prozesse, der Hüter der Standards, die letzte Verteidigungslinie gegen Fehler – und doch ist QM oft der erste Schuldige, wenn etwas schief läuft. Kaum gibt es ein Problem, heißt es: „Warum hat QM das nicht verhindert?“ oder „Wozu haben wir überhaupt Qualitätsmanagement, wenn trotzdem Fehler passieren?“

Dabei ist QM weder Feuerwehr noch Alleinverantwortlicher für Qualität. Ein funktionierendes Qualitätsmanagement sorgt für klare Prozesse, schafft Strukturen und gibt den Rahmen vor – aber es kann nicht die Verantwortung für alle übernehmen.

Das Problem liegt oft in einem grundlegenden Missverständnis: QM wird als Kontrollinstanz gesehen, statt als strategischer Partner. Wenn ein Audit schlecht läuft, eine Reklamation eintrifft oder ein Prozess nicht eingehalten wird, zeigt der Finger reflexartig auf QM. Dabei liegt die Verantwortung für Qualität nicht nur bei einer Abteilung, sondern in der gesamten Organisation – von der Geschäftsleitung über die Produktion bis zum Vertrieb.

Was also tun, um aus der Sündenbock-Rolle auszubrechen?

Der erste Schritt ist klare Kommunikation. QM muss sich nicht als interne „Polizei“ verstehen, sondern als Unterstützer, der hilft, Probleme frühzeitig zu erkennen und Lösungen zu erarbeiten. Statt nur Fehler zu dokumentieren, sollte QM aktiv aufzeigen, wo die wahren Ursachen liegen – und wer wirklich Verantwortung trägt.

Zweitens braucht es ein Bewusstsein für Verantwortung auf allen Ebenen. Jeder im Unternehmen muss verstehen, dass Qualität nicht nur eine Abteilung betrifft. Wenn eine Führungskraft Prozesse ignoriert oder die Produktion Vorgaben umgeht, kann QM noch so gut sein – das Problem bleibt bestehen.

Und drittens: Mehr Anerkennung für QM als entscheidenden Erfolgsfaktor. Unternehmen, die Qualität ernst nehmen, setzen auf Qualitätsmanager als Sparringspartner der Geschäftsführung, nicht als reine Kontrollinstanz. QM sollte nicht erst dann gehört werden, wenn es brennt – sondern von Anfang an aktiv in Entscheidungen eingebunden sein

Qualität ist eine Teamaufgabe. QM gibt die Richtung vor, schafft Transparenz und optimiert Prozesse – aber der Erfolg steht und fällt mit der Bereitschaft aller.



Wie du als QM zu mehr Einfluss gelangst

Qualitätsmanagement ist essenziell – doch in vielen Unternehmen kämpft QM um Gehör. Prozesse werden übergangen, Verbesserungsvorschläge ignoriert, und wenn Entscheidungen getroffen werden, sitzt QM oft nicht mit am Tisch. Dabei sollte Qualitätsmanagement nicht nur dokumentieren und kontrollieren, sondern aktiv mitgestalten. Die Frage ist also: Wie verschaffst du dir als QM Gehör und wirst als wichtiger Akteur wahrgenommen?

Ein Qualitätsmanager mit Einfluss ist nicht der, der am lautesten warnt..

Der erste Schritt ist Sichtbarkeit. Wer nur aus dem Hintergrund arbeitet und nur dann gehört wird, wenn es Probleme gibt, bleibt in der Rolle des Mahners. Werde stattdessen proaktiv: Stelle Ergebnisse transparent dar, präsentiere Erfolge sichtbar und zeige, wie QM das Unternehmen stärkt – mit Zahlen, Fakten und klaren Vorteilen.

Gleichzeitig ist es entscheidend, die Sprache des Managements zu sprechen. Qualität ist wichtig, aber noch wichtiger für Entscheider sind Effizienz, Kostenersparnis und Risikominimierung. Wenn QM in Meetings nicht nur von Normen und Standards spricht, sondern in konkreten Zahlen zeigt, welchen Mehrwert Qualitätsprozesse bringen, steigen die Chancen, ernst genommen zu werden.

Ein weiterer Schlüssel ist Networking innerhalb des Unternehmens. QM darf keine isolierte Abteilung sein, sondern muss sich aktiv mit anderen Bereichen vernetzen. Regelmäßiger Austausch mit Produktion, Einkauf, Vertrieb oder HR sorgt dafür, dass QM als Partner wahrgenommen wird, nicht als Kontrolleinheit, die nur bremst.

Und schließlich: Fordere deinen Platz ein! Wer sich immer nur als Unterstützer oder „notwendiges Übel“ sieht, wird auch so behandelt. QM ist ein strategisches Element für den Unternehmenserfolg – und das muss intern auch so kommuniziert werden.



Wie dein Chef QM endlich ernst nimmt

Es gibt zwei Arten von Qualitätsmanagement in Unternehmen: Das eine existiert auf dem Papier – für Audits, Zertifizierungen und formale Nachweise. Das andere wird gelebt, ernst genommen und als strategischer Vorteil verstanden. Welches von beiden dein Unternehmen praktiziert, hängt maßgeblich von der Haltung der Führungsebene ab.

Doch viele Qualitätsmanager kennen das Problem: Die Chefetage sieht QM als Kostenstelle, nicht als Werttreiber. Solange die Zertifizierung durchgeht, scheint alles gut zu laufen – bis Qualitätsprobleme plötzlich teuer werden. Dann wird hektisch reagiert, aber selten langfristig gedacht. Wie also überzeugt man die Führungsetage, QM als unverzichtbaren Erfolgsfaktor zu betrachten?

Der Schlüssel liegt darin, Qualität mit den richtigen Argumenten zu verkaufen. Geschäftsführer denken in Zahlen, Effizienz und Wettbewerbsvorteilen – nicht in Normen und Vorschriften. Wer QM als Kostenersparnis, Risikomanagement und strategisches Steuerungsinstrument präsentiert, hat bessere Chancen, Gehör zu finden.

✓ Sprich die Sprache des Managements.

Keine komplizierten ISO-Normen oder Prozesslandkarten – sondern klare Botschaften: „Mit besserem QM reduzieren wir Fehlerkosten um X %.“ oder „Effiziente Prozesse sparen Y Stunden pro Woche – das sind Z Euro pro Jahr.“

✓ Zeige echte Risiken auf.

Nicht jedes Qualitätsproblem ist sofort existenzbedrohend, aber viele haben langfristige Folgen. Schlechtes Qualitätsmanagement bedeutet steigende Reklamationen, sinkende Kundenzufriedenheit, erhöhte Nacharbeitskosten – und irgendwann echte Wettbewerbsnachteile.

✓ Mache QM zum Lösungsanbieter.

Führungskräfte schätzen Menschen, die nicht nur Probleme aufzeigen, sondern Lösungen liefern. Statt nur auf Mängel hinzuweisen, bringe konkrete Verbesserungsvorschläge – am besten mit einer direkten Umsetzungsstrategie.

✓ Positioniere QM als Wettbewerbsfaktor.

Unternehmen mit gelebtem QM liefern konstant hohe Qualität, haben stabilere Prozesse und genießen einen besseren Ruf am Markt. Wer als Chef langfristig denkt, wird QM als wertvolle Investition erkennen – wenn man es ihm richtig vermittelt.

Wie du dein QM-Budget sicherst

Qualitätsmanagement ist essenziell – aber wenn es um Budgetverhandlungen geht, steht QM oft hinten an. Während Vertrieb, Produktion und Marketing problemlos Mittel zugesprochen bekommen, muss QM um jede Investition kämpfen. Der Grund? Weil QM zu oft als reine Kostenstelle gesehen wird, nicht als wirtschaftlicher Vorteil.

1. Den wahren Wert von QM sichtbar machen

Kein Unternehmen investiert in etwas, dessen Nutzen nicht klar ist. Zeige nicht, was QM kostet – sondern was es spart! Reduzierte Ausschussquoten, weniger Reklamationen, kürzere Produktionszeiten durch klar definierte Prozesse – alles messbare Faktoren, die sich direkt in Euro umrechnen lassen.

Je greifbarer der finanzielle Nutzen von QM ist, desto schwieriger wird es für die Geschäftsführung, das Budget zu kürzen.

2. Proaktiv statt defensiv argumentieren

Wer erst dann über sein Budget spricht, wenn es gekürzt wird, hat schon verloren. Gehe in die Offensive! Bereite Zahlen und Argumente vor und präsentiere frühzeitig, welche Investitionen nötig sind und warum sie sich lohnen.

„Mit dieser Maßnahme vermeiden wir Fehlerkosten in Höhe von X Euro.“ klingt viel überzeugender als „Wir brauchen 50.000 Euro für eine neue Qualitätssoftware.“

3. QM als Wettbewerbsvorteil positionieren

Qualität ist ein entscheidender Faktor für langfristigen Erfolg. Kunden bleiben nur treu, wenn die Leistung stimmt – und genau hier kommt QM ins Spiel. Wer belegen kann, dass höhere Qualität zu mehr Kundenzufriedenheit, besseren Bewertungen und stabileren Geschäftsbeziehungen führt, hat ein starkes Argument für Investitionen.



4. Qualität als Risiko-Management verkaufen

Schlechte Qualität ist ein unternehmerisches Risiko – mit finanziellen, rechtlichen und reputativen Folgen. Ein einziges fehlerhaftes Produkt kann zu teuren Rückrufen,

Vertragsstrafen oder sogar zum Verlust wichtiger Kunden führen. QM ist nicht nur eine Frage der Effizienz – es ist eine Absicherung gegen finanzielle Schäden und Krisen.

Praxiswissen für Audit, ISO und Prozesse

Audits – für viele ein Stressfaktor, für QM-Profis Alltag. Doch egal, wie oft du sie schon durchlaufen hast: Jedes Audit ist ein Drahtseilakt zwischen Struktur, Nachweisführung und kritischen Fragen. Wer unvorbereitet ist, gerät schnell in die Defensive. Doch mit der richtigen Strategie wird das Audit vom Angstgegner zum souveränen Routine-Check.



1. Vorbereitung ist alles – aber richtig!

Checklisten abarbeiten reicht nicht. Ein erfolgreiches Audit beginnt lange vor dem eigentlichen Termin. Stelle sicher, dass alle relevanten Dokumente aktuell, nachvollziehbar und schnell abrufbar sind. Noch wichtiger: Mitarbeiter müssen wissen, was sie erwartet. Ein kurzer Vorbereitungs-Call oder eine interne Testprüfung kann peinliche Blackouts vermeiden.

2. Audit ist keine Prüfung – es ist ein Dialog

Viele sehen Audits als „Kontrolle“ und geraten in Verteidigungshaltung. Doch der Auditor ist kein Gegner, sondern ein Prüfer der Realität. Gehe offen mit Fragen um, erkläre Prozesse klar und vor allem: Stehe zu Schwachstellen – aber immer mit einer Lösung. Wer Probleme aktiv anspricht und zeigt, wie sie behoben werden, wirkt professionell statt unsicher.

3. Prozessverständnis schlägt Dokumentation

Eine perfekt gepflegte Dokumentation beeindruckt nur bedingt, wenn Mitarbeiter die Prozesse nicht erklären können. Auditoren wollen sehen, dass QM im Alltag funktioniert. Statt blind Regeln auswendig zu lernen, sollten Teams verstehen, warum ein Prozess existiert und wie er umgesetzt wird.

🔍 Alles griffbereit: Halte die wichtigsten Dokumente immer aktuell und übersichtlich.

🗨️ Keine Panik: Audits sind keine Fahndungen – sondern Chancen zur Verbesserung.

💡 Denken statt auswendig lernen: Wer seine Prozesse versteht, punktet beim Auditor.

Audits sind ein Reality-Check für dein QM. Wer vorbereitet, souverän und lösungsorientiert auftritt, hat nicht nur weniger Stress, sondern auch bessere Ergebnisse. Also: Bleib ruhig, bleib professionell – und meistere jedes Audit wie ein Profil

Kommunikation im Qualitätsmanagement

*Ein Qualitätsmanager,
der nur kontrolliert,
bleibt ein Außenseiter.*

Qualitätsmanagement lebt nicht von Dokumenten, sondern von Menschen. Doch was bringt das beste QM-System, wenn keiner zuhört? Wenn Vorschriften als „lästige Bürokratie“ abgetan werden oder der Chef nur dann mit QM spricht, wenn es brennt, hat das wenig mit echter Qualitätssicherung zu tun.

Die Lösung? Klare, strategische Kommunikation. Als Qualitätsmanager bist du nicht nur Prozessgestalter – sondern auch Übersetzer zwischen den Abteilungen. Du musst Brücken bauen zwischen Fachkräften, Produktion, Führungsebene und Auditoren. Und das gelingt nur, wenn du mit den richtigen Worten und der passenden Strategie auftrittst.



1. Die Sprache des Gegenübers sprechen

Ein Produktionsleiter will wissen, ob ein Prozess den Ablauf vereinfacht. Der Geschäftsführer interessiert sich für Kosten und Effizienz. Ein Auditor schaut auf Normenkonformität. Als Qualitätsmanager musst du all diese Sprachen beherrschen. Wer es schafft, QM nicht als bürokratische Hürde, sondern als echten Vorteil für jede Abteilung darzustellen, wird gehört – und ernst genommen.

2. QM als Lösungsanbieter positionieren

Keiner mag den ständigen Mahner, der nur auf Fehler hinweist. Doch jeder schätzt einen Experten, der Lösungen liefert. Statt zu betonen, was nicht funktioniert, zeige konkrete Verbesserungsmöglichkeiten auf. Wer QM als strategischen Vorteil kommuniziert, wird nicht als Störfaktor wahrgenommen – sondern als Schlüssel für effizientere, stabilere Prozesse.

3. Überzeugen statt belehren

„Ihr müsst das so machen!“ – solche Aussagen sorgen nur für Widerstand. Menschen folgen nicht Vorschriften, sondern nachvollziehbaren Argumenten. Erkläre, warum eine Regel sinnvoll ist, statt sie einfach durchzusetzen. Wer QM als Unterstützung statt als Kontrolle präsentiert, bekommt mehr Akzeptanz – und am Ende bessere Ergebnisse.



April 2025 | N° 1

„QUALITÄT BEDEUTET, ES RICHTIG ZU
MACHEN, WENN KEINER HINSCHAUT.“
– HENRY FORD