

## 1 Adressdaten

Name  
des Unternehmens \_\_\_\_\_

Rechtsform  
des Unternehmens \_\_\_\_\_

Straße  
\_\_\_\_\_

PLZ / Ort  
\_\_\_\_\_

Telefon  
\_\_\_\_\_

Telefax  
\_\_\_\_\_

Email  
\_\_\_\_\_

Homepage  
\_\_\_\_\_

Ansprechpartner  
\_\_\_\_\_

Telefon  
\_\_\_\_\_

Telefax  
\_\_\_\_\_

Email  
\_\_\_\_\_

### **Anmerkung:**

Die Fragen sind unterschiedlich gewichtet, rechts neben jeder Frage finden Sie einen Buchstaben, der ihre Bedeutung kennzeichnet.

**P** = **Pflicht**-Kriterium (grau), schließt die Vergabe des Gütesiegels aus

**F** = Pflicht-Kriterium (grün), bei Nichterfüllen mit **Frist** für Umsetzung

**S** = Soll-Kriterium

**QMF** ist eine Händlerinitiative.

**QMF** dient der betrieblichen Selbstanalyse und Verbesserung im Motorgeräte-Fachhandel.

**QMF** ist ein Versprechen an die Kunden: „**Hier finden Sie Qualität**“; dieses Versprechen wird anhand Ihrer Angaben und Unterlagen neutral und vertraulich überprüft.

## 2 Unternehmensdaten

### 2.1 Mitarbeiter

Anzahl Mitarbeiter : \_\_\_\_\_

davon sind wie viele AK (Arbeitskräfte, Mehrfachnennungen möglich, aber pro Person maximal 1 AK – Bsp. s. Erläuterungen) tätig in den Bereichen:

- |               |   |       |                             |   |       |
|---------------|---|-------|-----------------------------|---|-------|
| 1. Verwaltung | : | _____ | 4. Werkstatt / Kundendienst | : | _____ |
| 2. Verkauf    | : | _____ | 5. Auszubildende            | : | _____ |
| 3. Einkauf    | : | _____ | 6. Sonstige _____           | : | _____ |

### 2.2 Grundstück, Gebäude, etc.

	Flächen in m <sup>2</sup>	innen	außen	gesamt
1. Grundstücksgröße	:	---	---	_____
2. Ausstellungs-/Verkaufsfläche	:	_____	_____	_____
3. Lagerfläche	:	_____	_____	_____
4. Werkstattfläche	:	_____	_____	_____
5. eigene Werkstatt am Standort	:	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	

### 2.3 Sortiment an Maschinen und Geräten

		Namen der Marken	
1. Forst- u. / o. Gartentechnik	: <input type="checkbox"/> ja	_____	P
2. Wassertechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	_____	S
3. Reinigungstechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	_____	S
4. Kommunaltechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	_____	S

### 2.4 Anforderungsprofil für QMF-Auditierung

„QMF-Fachhändler“ beschreibt stationäre Unternehmen mit Handels- und Servicefunktion (vollzeitbesetzte eigene Werkstatt) für Motorgeräte (Kommunal-, Reinigungs-, Garten- und Forsttechnik) und deutlichem Schwerpunkt in diesem Segment  ja P

## 3 Erscheinungsbild des Unternehmens

### 3.1 Äußeres Erscheinungsbild (bitte Nachweis über Photos)

- |  |   |                             |   |
|--|---|-----------------------------|---|
| 1. Der Unternehmensname ist eindeutig zu erkennen  | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Das Unternehmensgebäude verfügt über Schaufenster zum Verkaufsraum. Wenn nein, Grund / altern. Lösung (s. Erläuterungen): | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 3. Gekennzeichnete Kundenparkplätze sind vorhanden, Anzahl: _____  | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 4. Firmengebäude / Außenbereiche machen ordentlichen und gepflegten Eindruck   | : | <input type="checkbox"/> ja | P |

5. Anfahrtswege sind mit Wegweisern ausgeschildert (s. Erläuterungen).  
Wenn nein, Grund / altern. Lösung: \_\_\_\_\_ :  ja  nein **F**
6. Informationstafeln im Außenbereich stellen Dienstleistungsangebot dar :  ja  nein **F**
7. Maschinen und Geräte sind im Außenbereich präsentiert :  ja  nein **S**
8. Werbeschildern oder Bannern ausgewählter Lieferanten im Außenbereich :  ja  nein **S**
9. Das Unternehmen verfügt über Fahnenmasten :  ja  nein **S**

### 3.2 Erscheinungsbild der Verkaufsräume (bitte Nachweis über Photos)

1. Die separate Verkaufsfläche beträgt  $\geq 100 \text{ m}^2$ , nämlich \_\_\_\_\_  $\text{m}^2$  :  ja **P**
2. Ein angemessener Teil des Produktspektrums an Maschinen und Geräten wird in den Verkaufsräumlichkeiten sauber, vollständig montiert und entsprechend ausgezeichnet präsentiert :  ja **P**
- Der Betrieb verfügt über
3. Kundentoilette mit Handwaschbecken :  ja **P**
4. Getränkeangebot (kalt / warm) für Kunden :  ja  nein **S**
5. Beratungsbereich für Kundengespräch :  ja  nein **S**
6. Die Verkaufsräume sind durch ein Leitsystem/Wegweiser (u.a. Produktgruppen, Reparaturannahme, Ersatzteile, Kasse, Kundentoilette) klar und eindeutig gekennzeichnet (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**
7. Der Verkaufsraum macht einen sauberen und ordentlichen Eindruck :  ja **P**
8. Auf seine Dienstleistungen (inkl. Preisen) weist das Unternehmen in den Verkaufsräumlichkeiten hin (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**

### 4 Corporate Identity / Eigendarstellung (bitte Nachweis über Photos)

1. Die Auslieferungs- und Werkstattfahrzeuge sind einheitlich beschriftet :  ja  nein **F**
2. Die Mitarbeiter verfügen über einheitliche Arbeitskleidung (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**
3. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt tragen ein Namensschild :  ja **P**
4. Die einheitliche Unternehmensdarstellung ist durchgängig (s. Erläuterungen) :  ja  nein **S**
5. Unternehmen, Produktsortiment und angebotene Dienstleistungen werden in einer Firmenbroschüre oder im Internet dargestellt :  ja  nein **F**
6. Unternehmensleitsätze sind vorhanden (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**

## 5 Mitarbeiter

### 5.1 Entscheidungsbefugnisse

Die Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeiter im Verkauf sind geregelt bezüglich

- |                           |   |                             |          |
|---------------------------|---|-----------------------------|----------|
| 1. der Preisfindung       | : | <input type="checkbox"/> ja | <b>P</b> |
| 2. zu gewährenden Zugaben | : | <input type="checkbox"/> ja | <b>P</b> |

### 5.2 Weiterbildung

- |  |   |                             |                               |          |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------|----------|
| 1. Personalentwicklungs-/Schulungsplan (s. Erläuterungen)  | : | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | <b>F</b> |
| 2. Anzahl der in den letzten zwei Jahren durch Mitarbeiter (außer Auszubildenden) besuchten Schulungstage (Rechnungsquote: 1 Tag pro Mitarbeiter), Mindestquote 50% (s. Erläuterungen) | : | _____                       |                               | <b>P</b> |

## 6 Leistungen des Unternehmens

### 6.1 Erreichbarkeit

Die Kernöffnungszeiten des Unternehmens sind in der Saison sichtbar abgebildet:

- |  |   |                             |     |       |     |          |
|--|---|-----------------------------|-----|-------|-----|----------|
| 1. montags bis freitags  | : | _____                       | bis | _____ | Uhr | <b>P</b> |
| 2. samstags  | : | _____                       | bis | _____ | Uhr | <b>S</b> |
| 3. Das Unternehmen ist außerhalb der Geschäftszeiten durchgehend telefonisch erreichbar, z.B. Anrufbeantworter | : | <input type="checkbox"/> ja |     |       |     | <b>P</b> |

### 6.2 Reparaturen / Wartung (bitte Nachweis über Photos, Beispiele)

- |  |   |                             |                               |          |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------|----------|
| 1. Sofern gewünscht bietet es bei Reparaturen / Garantie Ersatzgeräte                  | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 2. Sofern gewünscht bietet es bei Reparaturen Hol- und Bringservice                    | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 3. Das Unternehmen hat einen gesonderten Bereich „Reparaturannahme“ (s. Erläuterungen) | : | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | <b>S</b> |
| 4. Sofern gewünscht erstellt es bei der Reparaturannahme Kostenvoranschläge            | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |

### 6.3 Ausstattung der Werkstatt (bitte Nachweis über Photos)

- |   |   |                             |                               |          |
|---|---|-----------------------------|-------------------------------|----------|
| 1. Die Werkstatt verfügt über Hebebühne(n) / Hebevorrichtung  | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 2. Die Werkstatt verfügt über Werkbänke   | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 3. Das erforderliche Werkzeug für Reparatur und Wartung des angebotenen Produktsortiments ist vorhanden | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 4. Die notwendigen Mess- und Prüfgeräte sind verfügbar  | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 5. Eine Online-Anbindung ist vorhanden  | : | <input type="checkbox"/> ja |                               | <b>P</b> |
| 6. Es sind Gerätewaschplatz / Waschvorrichtung vorhanden  | : | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | <b>S</b> |

## 6.4 Ersatzteilversorgung / Lager (bitte Nachweis über Photos)

1. Über eine entsprechende Beschaffungslogistik wird die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen sichergestellt :  ja **P**
2. Online-Verbindung zu Lieferanten für Bestellungen ist vorhanden :  ja **P**
3. Ein Nachtdepot oder Einrichtung für Übernachtslieferungen ist vorhanden (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**

## 6.5 Umwelt / Entsorgung (bitte Nachweis über Photos bzw. Kopien)

1. Es werden Sonderkraftstoffe angeboten :  ja **P**
2. Altgeräte werden bei Bedarf entsorgt :  ja **P**
3. Die fachgerechte Entsorgung von Altöl und Betriebsstoffen wird gewährleistet :  ja **P**
4. Gefahrstoffe werden umweltgerecht gelagert :  ja **P**
5. Eine Dokumentation der verwendeten Gefahrstoffe ist vorhanden und aktuell :  ja **P**
6. Alt-Batterien / -Akkus werden zurückgenommen (s. Erläuterungen) :  ja **P**
7. Alt-Batterien / -Akkus werden fachgerecht gelagert :  ja  nein **S**
8. Mögliche Umweltschäden werden von einer Versicherung abgedeckt :  ja  nein **S**
9. Für Maschinentests steht ein Schallschutzraum zur Verfügung :  ja  nein **S**
10. Der Gerätewaschplatz verfügt über einen Öl- und Benzinabscheider :  ja  nein **S**
11. Die Werkstatt verfügt über eine Absaugvorrichtung für Abgase :  ja  nein **S**

## 6.6 After-Sales / Kundenbindung (bitte Nachweis über Beispiele/Kopien, s. Erläuterungen)

1. Es werden regelmäßig Dienstleistungsangebote kommuniziert (Inspektionsangebote, Kundenlehrgänge, Tauschaktionen, Miete, Hol-/Bringservice, Wintereinlagerung, etc) angeboten. (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**
2. Es werden UVV-Prüfungen für Maschinen und Geräte angeboten  ja  nein **S**
3. Kunden erhalten Erinnerungen zu Inspektionsterminen :  ja  nein **F**
4. Das Unternehmen bietet Wartungsverträge für die im Sortiment befindlichen Geräte Maschinen an :  ja  nein **S**

## 6.7 Sonstiges (bitte Nachweis über Photos/Kopien)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. Das Unternehmen bietet oder vermittelt Finanzierungs- / Leasingmöglichkeiten   | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 2. Das Unternehmen akzeptiert Kartenzahlung   | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   | S |
| 3. Das Unternehmen bietet Vorführ- bzw. Testmöglichkeit vor Ort an  | : <input type="checkbox"/> ja                               | P |
| 4. Das Unternehmen bietet bestimmte Zugaben beim Kauf an, z.B. Gutscheine für Inspektionen, fixer Inspektionspreis etc., Umtausch in bestimmten Fristen | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

## 7 Erfassung von Kunden- / Maschinendaten

Folgende Daten zu Kunden werden grundsätzlich erfasst:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. Adress- und Kommunikationsdaten  | : <input type="checkbox"/> ja                               | P |
| 2. Daten zu den verkauften Maschinen und Geräten  | : <input type="checkbox"/> ja                               | P |
| 3. Daten zu den Maschinen und Geräten, für die Wartungs- /Reparaturarbeiten durchgeführt werden | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 4. Verknüpfbarkeit des Warenwirtschaftssystems mit Lieferanten (s. Erläuterungen)               | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

## 8 Kundenveranstaltungen / Regionalmessen / Werbung (Nachweis Kopien)

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Das Unternehmen verfügt über eine eigene, ansprechend gestaltete Homepage, die regelmäßig gepflegt wird<br>homepage : <u>www. _____</u>   | : <input type="checkbox"/> ja                               | P |
| 2. Das Unternehmen führt Kundenveranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür, Messebeteiligung, Kundenreisen, Kundenseminare, Ausstellungs-beteiligungen, Gewerbeschaufen, etc.) durch.<br>Anzahl der Kundenveranstaltungen im letzten Jahr: _____                   | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 3. Das Unternehmen führt regelmäßig regionale Werbemaßnahmen (z.B. Zeitungsanzeigen, Katalogversand, Regionalradio oder -TV, Plakate, Buswerbung, Vereinswerbung, Postwurfsendungen, etc.) durch.<br>Anzahl der regionalen Werbemaßnahmen im letzten Jahr: _____ | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |

## 9 Garantie / Garantieabwicklung

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Das Unternehmen stellt sicher, dass die Garantierantragstellung beim Lieferanten innerhalb von 14 Tagen erfolgt | : <input type="checkbox"/> ja                               | P |
| 2. Das Unternehmen bietet beim Erwerb eines neuen Artikels die Möglichkeit, eine Zusatzgarantie abzuschließen an   | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

## 10 Sonstiges

1. Bei den Vertriebsformen „Versandhandel / Webshop“ hält sich der Fachhändler an die Vorgaben seiner Hersteller (Übergabe, Einweisung, Betriebsbereitschaft) :  trifft zu **P**
2. Die Steuerung des Unternehmens erfolgt über eine EDV-basierte Kennzahlenanalyse wesentlicher Leistungsfaktoren (z.B. Verkaufszahlen nach Produktgruppen, Jahresvergleiche, etc.) (s. Erläuterungen) :  ja  nein **S**
3. Es beobachtet die Entwicklung der wirtschaftlichen Leistung regelmäßig  ja  nein **S**
4. Es analysiert und optimiert regelmäßig seine Bestände und Lager.  ja  nein **S**

### 10.1 Qualifikation (bitte Nachweis über Photos/Kopien)

1. Das Unternehmen ist in die Handwerksrolle eingetragen (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**
2. Das Unternehmen ist ein Ausbildungsbetrieb :  ja  nein **S**
3. Wenn das Unternehmen Elektrogeräte (z.B. Elektrorasenmäher) vertreibt, verfügt es über eine Elektrofachkraft (s. Erläuterungen) nach bundesweit einheitlichem IVM-Schulungssystem oder einem solchen mit analogen Struktur, Umfang und Inhalt :  ja **P**
4. Das Unternehmen hat seine Elektro-Fachkraft „bestellt“ (s. Erläuterungen) :  ja  nein **F**

Ich habe den Fragebogen bearbeitet und nach bestem Wissen beantwortet.

\_\_\_\_\_  
Ort / Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Fachbetrieb

\_\_\_\_\_  
Ort / Datum

\_\_\_\_\_  
Kontrolle durch Berater

Anmerkungen:

- P** = Pflicht-Kriterium, schließt die Vergabe des Gütesiegels aus  
**F** = Pflicht-Kriterium, bei Nichterfüllen mit Frist für Umsetzung  
**S** = Soll-Kriterium

## Checkliste Anlagen

Nr.	Art des Nachweises		erfüllt
2.2	Grundstücksskizze (Grundfläche, Ausstellung ,Werkstatt, Lager, Kundenparkplätze)		
3.1	Photo Wegweiser	F	<input type="checkbox"/>
	Photo Unternehmensname	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Kundenparkplätze	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Firmengelände von außen	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Maschinenpräsentation im Außenbereich		
	Photo Informationstafel außen	F	<input type="checkbox"/>
	Photo Werbeschilder / Banner im Außenbereich		
	Photo Schaufenster	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Fahnenmast		
3.2	Photos Laden innen	P	<input type="checkbox"/>
	Photos Leitsystem	F	<input type="checkbox"/>
	Photo Informationstafel Dienstleistung innen		
	Photo Kundenbereich		
	Photo Getränkeangebot		
	Photo Kundentoilette	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Verkaufsraum	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Kunden-Dienstleistungen	F	<input type="checkbox"/>
4	Photo einheitliche Unternehmensdarstellung		
	Photo Mitarbeiterkleidung	F	<input type="checkbox"/>
	Photo Namensschild	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Firmenfahrzeug(e)	F	<input type="checkbox"/>
	Beispiel Firmenbroschüre	F	<input type="checkbox"/>
	Foto o.ä. von Unternehmensleitsätzen	F	<input type="checkbox"/>
5.1	Nachweis Entscheidungsbefugnis Mitarbeiter	F	<input type="checkbox"/>
5.2	Personalentwicklungs- / Schulungsplan	F	<input type="checkbox"/>
	Kopien Schulungsurkunden aller Maßnahmen	P	<input type="checkbox"/>
6.2	Photo oder Formular Ersatzgeräte – Kopie Lieferschein	P	<input type="checkbox"/>
	Nachweis Hol- / Bringservice	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Reparaturannahme		
	Kopie Bsp. für Kostenvoranschlag	P	<input type="checkbox"/>
6.3	Photo Hebevorrichtung	P	<input type="checkbox"/>
	Photos Werkstatt / Werkbänke	P	<input type="checkbox"/>
	Photos Werkzeug für angebotene Produktsortimente	P	<input type="checkbox"/>
	Photos Mess- & Prüfgeräte	P	<input type="checkbox"/>
	Photo online-angebundener Laptop o.ä.	P	<input type="checkbox"/>
	Photo Waschplatz / -vorrichtung		
6.4	Photo Nachtdepot	F	<input type="checkbox"/>

P-Kriterium  **grau**  
F-Kriterium  **grün**



Nr.	Art des Nachweises		erfüllt
6.5	Photo Sonderkraftstoffe	P	grau
	Nachweis Altgeräteannahme und -entsorgung	P	grau
	Kopie Zertifikat Entsorger (Altöl / Betriebsstoffe)	P	grau
	Photo Gefahrstofflager	P	grau
	Dokumentation Gefahrstoffe	P	grau
	Photo Altbatterielager / -rücknahmenachweis		
	Kopie Umweltschutzversicherungsschein		
	Photo Schallschutzraum		
	Photo Gerätewaschplatz mit Ölabscheider		
	Photo Absaugvorrichtung Abgase		
6.6	Muster Newsletter	F	grün
	Kopien/Ausdruck Kundenmails zu Aktionen und Angeboten	F	grün
	Muster Kundenzeitschrift	F	grün
	Muster UVV-Prüfungen		
	Muster Inspektionserinnerung an Kunden	F	grün
	Muster Wartungsvertrag		
6.7	Kopie Finanzierungs- / Leasingangebot		
	Foto Kartenlesegeräte / CC-Terminal		
	Nachweis Testmöglichkeiten Geräte	P	grau
	Beispiel für Zugaben-Angebote, bspw. Händlergarantie, Gutscheine o.ä.		
7.1	Bsp. für Kundendatenerfassung (Datenschutz!)	P	grau
7.2	Bsp. für Maschinendatenerfassung nach Verkauf	P	grau
7.3	Bsp. zu Maschinendaten Wartung / Inspektion	F	grün
8	Screenshot Webseite mit Namenserkennung	P	grau
	Kopie Kundeneinladung zu Kundenveranstaltungen	F	grün
	Kopie/Foto regionale Werbemaßnahme	F	grün
9	Bsp. Garantierantrag (mit Schadens- und Antragsdatum)	P	grau
	Bsp. Zusatzgarantie	P	grau
10	Bsp. für betriebliche und/oder Kunden-orientierte Kennzahlenanalyse		
10.1	Kopie Handwerkskarte / Nachweis Handwerksrolleneintrag	F	grün
	Kopie letzte Schulungsteilnahme Elektrofachkraft / letztes Nachschulungszertifikat	P	grau
	Kopie Bestellung E-Fachkraft	F	grün

P-Kriterium	grau
F-Kriterium	grün