

Geschäftsstelle:

Huttropstraße 58  
45138 Essen

T. +49 (0)201 89624-36  
F. +49 (0)201 89624-24

info@qmf.de  
www.qmf.de

6. Januar 2016

QMF e.V. - Huttropstraße 58 - 45138 Essen

An die  
Damen und Herren  
Inhaber und Geschäftsführer  
der Motorgeräte-Fachbetriebe und Motoristen  
in Deutschland

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

**QMF** ist eine Qualifizierungs- und Marketingmaßnahme für den Motorgeräte-Fachhandel, eine Art „kostenloser Leitfaden“ für die Betriebs-individuelle Schwachstellenanalyse – daran hat sich auch mit der Gründung als QMF e.V. nichts geändert. Und genau darum geht es: Ihre Zukunft sichern – als Betrieb ebenso wie als Vertriebskanal „Fachhandel“ insgesamt. Das geht nur über den Kunden. Dem versprechen wir etwas, wofür alle Fachhändler stehen: „Hier finden Sie Qualität! In Produkten, Beratung und persönlichem Service vor Ort!“

Mit dem anhängenden Fragebogen – neuste Ausgabe: Januar 2016 – halten Sie diesen Leitfaden in der Hand - eine kostenlose Unternehmensberatung - entwickelt von Kollegen für Kollegen, getragen von den Fachhandelsverbänden und unterstützt von der Motorgeräte-Industrie.


**QMF** bedeutet auch einen zusätzlichen Nutzen für Sie: Ordentlich vermarktet, steigt die Zahl der Kunden und deren Umsatz um ein Vielfaches; Ihre Bank findet Ihre Zukunfts-Initiative QMF sicherlich top! Und das alles für verhältnismäßig wenig Aufwand – das sagen die bisherigen QMF-Absolventen. Bis heute sind bereits über 150 Kollegen auditiert, viele weitere sind in der Pipeline. Die wissen, warum...

Den Fragebogen hatten wir zuletzt zum Jahreswechsel 2014/15 komplett aktualisiert; 2016 ist er erneut etwas praxisnäher, übersichtlicher und besser zu händeln. Einige Fragen muss man nur abhaken, zu anderen Belege beibringen oder auch mal etwas begründen. Dazu gibt es eine Checkliste, welche Unterlagen dem Antrag auf Auditierung beigefügt werden müssen bzw. sollen. Außerdem finden Sie im Anhang Erläuterungen zu einzelnen Fragen.

Im Grunde ist die Bearbeitung einfach: Können Sie die meisten Fragen mit ‚Ja‘ beantworten, ist Ihr Unternehmen für die Zukunft gut aufgestellt. Und das können Sie sich dann von der AGM-Zert als einem externen und neutralen Auditor bescheinigen lassen. Komplett vertraulich natürlich: Kein Kollege sieht Ihre Bewertung. Die Fragen sind dabei unterschiedlich wichtig – das erkennen Sie an den Buchstaben rechts daneben:

 **P** steht für **Pflicht**,  
d. h. dieses Element muss für den Betrieb vorhanden sein.

 **F** steht für **Pflicht mit Frist**,  
d. h. innerhalb eines gewissen Zeitraumes (zumeist ein Jahr) muss dieses Element erfüllt werden.

 **S** steht für **Soll**,  
d.h. dieses Element sollte irgendwann einmal erfüllt werden, damit Sie Ihren Betrieb weiter entwickeln und mit der Zeit gehen.

Für Beratung, Vorbereitung einschl. Dokumentation stehen Ihnen die QMF-Berater zur Verfügung:

**Heinz Weste** (für Nord), ☎ 0171-3060723; E-Mail: [weste@qmf.de](mailto:weste@qmf.de)

**Josef Soutschka** (für Süd), ☎ 0170-9889302; E-Mail: [soutschka@qmf.de](mailto:soutschka@qmf.de)

Darüber hinaus können Sie sich – bspw. zu Grundsatzfragen – gern auch mit den Geschäftsführern oder dem Vorsitzenden des QMF e.V. aus den Händlerverbänden BuFa-MOT und VdM in Verbindung setzen:

**Elmo Keller** c/o Verband der Motoristen (VdM)

☎ 0211-4705012; E-Mail: [keller@qmf.de](mailto:keller@qmf.de),

**Ulrich Beckschulte** c/o Bundes-Fachgruppe Motorgeräte (BuFa-MOT)

☎ 0201-8962422; E-Mail: [beckschulte@qmf.de](mailto:beckschulte@qmf.de)

**Georg Kersten**

E-Mail: [kersten@qmf.de](mailto:kersten@qmf.de)

### Wie starten? – Was machen? – wo geht's los?: **Zum Auditierungsverfahren**

Wenn Sie sich von unseren fachlich versierten Auditoren bescheinigen lassen wollen, dass Sie ein qualifizierter Motorgerätefachbetrieb sind, nehmen Sie sich die anliegenden QMF-Unterlagen zur Hand und dann Kontakt zu einem unserer QMF-Berater auf. Dieser macht einen Termin mit Ihnen aus und sie sprechen alles in Ruhe durch. Er hilft Ihnen auch, die Unterlagen zusammenzustellen, macht auf Wunsch auch Ihre Fotos.

Anschließend schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen an die QMF-Geschäftsstelle (Adresse wie Briefkopf: Huttropstraße 58 in 45138 Essen).

Wir geben die Unterlagen an den Auditor, dieser geht die beantworteten Fragen durch und kontaktiert jeden Betrieb, wenn etwas fehlt oder eine erfolgreiche Zertifizierung gefährdet ist. Innerhalb von acht Wochen wird der Auditor nach Terminabstimmung Ihr Unternehmen vor Ort aufsuchen und in einem etwa 2-stündigen Besuch überprüfen, ob Ihre Angaben zutreffen. Diese Besuche sind hilfreich, der Auditor hat aufgrund seiner über 100 Audits bereits einige Branchenerfahrung und viele gute Tipps. Ist alles in Ordnung, werden Sie Mitglied im QMF e.V. und erhalten Ihr Zertifikat als "Qualifizierter Motorgeräte-Fachbetrieb".

Vereinsmitgliedschaft und Audit gehören zusammen, QMF e.V. arbeitet für seine Mitglieder: Ohne das eine geht das andere nicht. Jedes Mitglied kann dann mit QMF werben, muss dazu aber eine Lizenzvereinbarung unterschreiben. Zusammen mit QMF-Urkunde und Kopie der Lizenzvereinbarung erhält jedes Mitglied dann auch die Vereinsatzung (sie ist aber auch online einsehbar: [www.qmf.de](http://www.qmf.de)).

Alle Folgeaudits in den nächsten Jahren erfolgen grundsätzlich schriftlich und saisonbedingt im Schwerpunkt in der Quartalen I und IV; jedes Mitglied hat dazu binnen einer vom Auditor festgelegten Frist seine Angaben zu machen. In den Folgejahren gibt es für den Großteil der Betriebe keine Auditbesuche, aber: Es gibt eine Quote, nach der der Auditor gemäß Zufallsprinzip eine bestimmte Zahl an Betrieben auch in den Folgejahren besucht und Ihre Angaben überprüft. Theoretisch kann also ein Betrieb jedes Jahr Besuch bekommen.

### Zur **Kostenseite**

Ganz kostenlos geht das natürlich nicht, wenn bei der Kosten-Nutzen-Analyse auch der Nutzen deutlich überwiegt. Das **Erstaudit** kostet alles inklusive € 600,-. Einkaufskooperationen subventionieren es regelmäßig. Für Betriebe mit Filialen gibt es attraktive Angebote (bitte befragen Sie QMF oder die Berater). Gemäß Vorstandsbeschluss aus 10/2015 entfällt 2016 im (ersten) Auditjahr der Jahres-Vereinsbeitrag; diese Regelung läuft zum Jahresende aus.

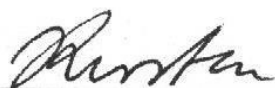
Die **Mitgliedschaft** kostet jährlich € 250,-, hier sind – neben allen sonstigen Vorzügen einer Mitgliedschaft – sämtliche Kosten aller Folgeaudits enthalten – und das auch dann, wenn Sie per Zufallsgenerator in den Folgejahren als zu besuchender Betrieb herausgepickt werden.

Anbei also Fragebogen mit Checkliste und einigen Erläuterungen.

Bei Fragen rufen Sie an, ansonsten wünschen wir viel Erfolg!

Mit freundlichen Grüßen

QMF e.V. – Verein zur Qualifizierung der Motorgeräte-Fachhändler



Georg Kersten  
Vorsitzender



Ulrich Beckschulte  
Geschäftsführer



Elmo Keller  
Geschäftsführer

Anlagen: (Alle Unterlagen können Sie auch jederzeit aus [qmf.de](http://qmf.de) laden)

QMF-Fragebogen  
QMF-Checkliste  
Erläuterungen

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

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 | : <input type="checkbox"/> ja                               | <b>P</b> |
| 2. Online-Verbindung zu Lieferanten für Bestellungen ist vorhanden  | : <input type="checkbox"/> ja                               | <b>P</b> |
| 3. Ein Nachtdepot oder Einrichtung für Übernachtslieferungen ist vorhanden (s. Erläuterungen)                   | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | <b>F</b> |

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

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

## 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) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | <b>F</b> |
| 2. Es werden UVV-Prüfungen für Maschinen und Geräte angeboten   | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   | <b>S</b> |
| 3. Kunden erhalten Erinnerungen zu Inspektionsterminen  | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | <b>F</b> |
| 4. Das Unternehmen bietet Wartungsverträge für die im Sortiment befindlichen Geräte Maschinen an  | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | <b>S</b> |

## 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, Gewerbeschaufenster, 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



QMF-Geschäftsstelle:

Hutropstraße 58  
45138 Essen

T. +49 (0)201 89624-36  
F. +49 (0)201 89624-24

Mail: [info@qmf.de](mailto:info@qmf.de)  
Web: [www.qmf.de](http://www.qmf.de)

QMF e.V. - Hutropstraße 58 - 45138 Essen

Januar 2016:  
Anlage zum **QMF-Fragebogen (Stand 2016)**

6. Januar 2016

## **Erläuterungen zu einzelnen Fragen:**

### **zu 3.1. Äußeres Erscheinungsbild**

Dort heißt es:

**„Das Unternehmensgebäude verfügt über Schaufenster zum Verkaufsraum“**

Dazu folgende Erläuterung:

Diese Frage dient uns zur Abgrenzung gegenüber den sog. „Garagenbetrieben“. Wir gehen davon aus, dass man als jemand, der Privatkunden zumindest mit im Fokus hat, ein Schaufenster haben muss. Sollten Sie, aus welchen Gründen auch immer (baurechtliche Verbote, Denkmalschutz, etc.), dennoch über kein Schaufenster verfügen, so begründen Sie dies bitte, bzw. unterbreiten Sie einen Alternativ-Vorschlag, mit dem Sie dem Sinn hinter unserem Kriterium gerecht werden könnten.

### **zu 3.1. Äußeres Erscheinungsbild**

Dort heißt es: **„Anfahrtswege sind mit Wegweiser ausgeschildert“**

Dazu folgende Erläuterung:

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass sehr häufig die Stadtverwaltungen Ausschilderungen zu Geschäften nicht zugelassen haben. In einigen Fällen haben Kollegen es jedoch geschafft, erst auf Grund der QMF-Qualifizierungsmaßnahme dennoch Wegweiser genehmigt zu bekommen. Sollten Sie keine Wegweiser genehmigt bekommen, genügen uns ein kurzer Hinweis und das Ablehnungsschreiben der Stadt bzw. Ortsgemeinde.

### **zu 3.2. Erscheinungsbild Verkaufsraum**

Dort heißt es: **„Die Verkaufsräume sind durch ein Leitsystem/Wegweiser (u.a. Produktgruppen, Reparaturannahme, Ersatzteile, Kasse, Kundentoilette) klar und eindeutig gekennzeichnet“**

Dazu folgende Erläuterung:

Auch hier steht die Kundenorientierung im Vordergrund: Der will wissen, wo was ist. Natürlich macht das bei größeren Innenräumen mehr Sinn als bei kleineren, im

Zweifel reicht die Minimalausstattung für Werkstatt, Kasse, WC, Ersatzteile und Annahme.

### **zu 3.2. Erscheinungsbild Verkaufsraum**

Dort heißt es:

**„Auf seine Kerndienstleistungen (inkl. Preisen) weist das Unternehmen in den Verkaufsräumlichkeiten hin“**

Der Kunde sucht einen schnellen Überblick über die Dienstleistungsangebote mit größtmöglicher Transparenz im Betrieb. Das können Schilder, Plakate oder auch Handzettel (oder Kombinationen daraus) sein. Ideen/Beispiele stellt Ihnen QMF gern zur Verfügung.

### **zu 4. Corporate Identity**

Dort heißt es: **„Die Mitarbeiter verfügen über einheitliche Arbeitskleidung“**

Dazu folgende Erläuterung:

Genau wie oben geht es um die Kundensicht: An wen wende ich mich? Ihre Leute müssen erkennbar sein – aber nicht daran, dass sie die dreckigsten sind! Ein Minimum an Identifizierbarkeit muss gegeben sein, Sweatshirts mit eingesticktem Namen gibt es schon ab € 20,-. Infos zu günstiger Berufskleidung gibt es bei den Fachverbänden BuFa-MOT und VdM – ob als Miet- oder Kaufkleidung.

### **zu 4. Corporate Identity**

Dort heißt es: **„Die einheitliche Unternehmensdarstellung ist durchgängig“**

Dazu folgende Erläuterung:

Sie sind der Fachbetrieb der Region, Sie wollen erkannt werden. Das geht umso besser, je schneller man Sie und alle Ihre Aktivitäten mit Ihrem Unternehmen identifiziert – durch schnelles Wiedererkennen. QMF will, dass Sie Ihre gesamte Firmenoptik vereinheitlichen: Vom Briefkopf über Visitenkarten, Außerdarstellung, Innenbild, Autos, Internetseiten, etc. Fangen Sie vorne an, nun ist es ein F-Kriterium.

#### zu 4. Corporate Identity

Dort heißt es: **„Unternehmensleitsätze sind vorhanden“**

Dazu folgende Erläuterung:

Je größer ein Unternehmen, desto wichtiger wird sein Unternehmensleitsatz. Das dient der eigenen und der Orientierung der Mitarbeiter: Wer bin ich und was will ich überhaupt? Wo will ich in fünf Jahren stehen? Die Fachverbände BuFa-MOT und VdM sammeln solche und stellen Ihnen gern Anregungen zur Verfügung, einige Beispiele finden Sie bearbeitbar (Wordversion) auch auf [www.qmf.de](http://www.qmf.de).

#### zu 5.2. Mitarbeiter - Weiterbildung

Dort heißt es: **„Personalentwicklungs-/Schulungsplan“**

Dazu folgende Erläuterung:

Der Fortbildung Ihrer Mitarbeiter widmen Sie sicher bereits große Aufmerksamkeit – schließlich ist gerade hier Stillstand Rückschritt. Früher musste man an dieser Stelle Seminarbesuche bei Verband u/o Herstellern nachweisen. Doch das ist überholt. Heute will QMF, dass jedes Unternehmen für alle seine Mitarbeiter individuelle Pläne entwickelt, wie die jeweiligen Fortbildungsanstrengungen aussehen. Dazu machen Sie eine Liste für alle Mitarbeiter auf und planen, wer welche Themen in den kommenden Jahren besuchen soll; lassen Sie Platz für Einträge, die zeigen, was davon umgesetzt worden ist. Hier will QMF den Eindruck einer zielgerichteten Planung und Umsetzung gewinnen.

#### zu 5.2. Mitarbeiter - Weiterbildung

Dort geht es um die **„Anzahl der in den letzten zwei Jahren durch Mitarbeiter (außer Auszubildenden) besuchten Schulungstage“**

Dazu folgende Erläuterung:

QMF will eine kontinuierliche Fortbildung Ihres Teams (alle Bereiche) gesichert sehen. Ziel ist ein Wert, der sich berechnet aus 1 Tag pro Mitarbeiter und Jahr; Berechnungsbasis sind die letzten 24 Monate. Derzeit muss diese Quote zu 50% erfüllt sein.

#### zu 6.2. Leistungen des Unternehmens

Dort heißt es: **„Das Unternehmen hat einen gesonderten Bereich „Reparaturannahme“**

Dazu folgende Erläuterung:

Ein Service-orientierter Fachbetrieb definiert sich – neben tollen Produkten – im Wesentlichen über seine Servicekompetenz und -Qualität. Einer deren Kerne ist die Reparatur; die muss besonders herausgestellt sein und die muss der Kunde finden. Im Zweifel reicht ein gut sichtbares, gern ausgeleuchtetes Schild „Reparaturannahme“.

#### zu 6.4. Leistungen des Unternehmens

Dort heißt es: **„Ein Nachtdepot ist vorhanden“**

Dazu folgende Erläuterung:

Ein Nachtdepot muss natürlich nur dann vorhanden sein, wenn es auch Nachtlieferungen gibt; ist das nicht der Fall, weil bspw. die Lieferungen immer zu Ihren Öffnungszeiten kommen, gilt das Kriterium als erfüllt.

#### zu 6.5. Umwelt / Entsorgung

Hier geht es um Aspekte aus dem Umweltschutz – ein Bereich, mit dem ein Fachbetrieb punkten kann.

Dort heißt es: **„Alt-Batterien / -Akkus werden zurückgenommen.“**

Dazu folgende Erläuterung:

Hier geht es um den Umweltschutzgedanken in Verbindung mit Kundendienst; das bedeutet, es sind alle relevanten Alt-Batterien und -Akkus gemeint, auch wenn sie aus einem zuvor im Baumarkt gekauften Gerät stammen.

#### zu 6.6. Leistungen des Unternehmens

Hier geht es um die Kundenbindung über (neudeutsch:) **After Sales**.

Dazu folgende Erläuterung:

Der Kunde ist vor allem dann ein für den Fachbetrieb wichtiger Kunde, wenn er das Potenzial hat, wiederzukommen. Dafür muss der Fachbetrieb aber auch etwas tun, er muss ihm das Wiederkommen so leicht wie möglich machen – und das aktiv betreiben. Hier will QMF sehen, was Sie aus dem Füllhorn denkbarer Aktivitäten gemacht haben – von Mailings über Kundenzeitschriften bis zu Tagen der offenen Tür, Hausprospekten, Maxikartenaktionen, etc..

#### zu 6.6. Leistungen des Unternehmens

Dort heißt es: **„Es werden regelmäßige Dienstleistungsangebote kommuniziert (Inspektionsangebote, Kundenlehrgänge, Tauschaktionen, Miete, Hol-/Bringservice, Wintereinlagerung, etc ) angeboten.“**

Dazu folgende Erläuterung:

Welche dieser (oder weiterer analog gerichteter) Maßnahmen führen Sie durch, egal, über welche Medien? Bitte um Nachweise.

#### zu 7. Datenerfassung

Dort heißt es: **„Verknüpfbarkeit des Warenwirtschaftssystems mit Lieferanten“**

Dazu folgende Erläuterung:

Hier geht es darum, dass der Händler – wenn er das will – automatisiert Daten des Lieferanten von Geräten und Teilen aus dem Bestell- und Auftragswesen in die eigenen Datensysteme einpflegen kann. Es geht nicht darum, dass Externe Einsicht in Bestände eines Händlers bekämen.

## zu 10. Sonstiges

Dort geht es um „**Unternehmenskennzahlen**“

Dazu folgende Erläuterung:

Oft dient einzig der Umsatz als betriebliches Steuerungsinstrument – das ist zu wenig, es gibt viel mehr. Mindestens sollte ein Unternehmen Beispiele für Kunden-orientierte Analyse benennen können (Bsp. Neu- / Stammkunden), gern aber auch betriebswirtschaftliche Entwicklungs-Kennziffern.

## zu 10.1. Qualifikation

Dort heißt es: „**Das Unternehmen ist in die Handwerksrolle eingetragen**“

Dazu folgende Erläuterung:

Eine Eintragung in die Handwerksrolle wird verlangt, da Sie ansonsten vom Gesetz her faktisch formal keine Reparaturen in gewissem Umfang durchführen dürfen. Als stehendes Gewerbe müssen Sie dort eingetragen sein. Das ist nichts Schlimmes, keine Angst davor – es macht Sie rechtlich sicherer! Es kostet auch nicht viel mehr – die Handels- und Handwerkskammern teilen sich Teile der Beiträge – und gehört zu einem ernstzunehmenden Servicebetrieb einfach dazu. Um in die Rolle eingetragen zu werden gibt es verschiedene Wege, gern überlassen wir Ihnen auf Nachfrage Broschürenmaterial. Sollte die Kammer ihrerseits aktiv von einem Eintrag absehen, gilt das Kriterium als erfüllt.

Natürlich sind die Berufsverbände BuFa-MOT und VdM Ihnen beratend behilflich, damit Sie in die Rolle der jeweiligen Handwerkskammer eingetragen werden können.

## zu 10.1. Qualifikation

Dort heißt es: „**Das Unternehmen vertreibt Elektrogeräte (z.B. Elektrosenmäher) und verfügt über eine Elektrofachkraft**“

Dazu folgende Erläuterung:

Elektrogeräte gehören aus QMF-Sicht zum Portfolio eines Fachbetriebs. Zu deren Servicekompetenz gehört einfach die E-Fachkraft nebst Prüf-/Check-Equipment – es macht Sie einfach sicherer! Notfalls – wenn es übergangsweise nicht anders geht (z.B. kurzfristig keine Schulungsmöglichkeiten, Nachschulung verpasst, o.ä.) oder der E-Geräteumfang nachweislich minimal ist (kaum Privatkunden o.ä.) kann man sie ja auslagern. Es muss aber eine Lösung vorhanden sein, die BG-gesichert ist, also in Struktur, Umfang und Inhalt mindestens den Standard des bundesweit einheitlichen IVM-Formats gleichkommt.

## zu 10.1. Qualifikation

Dort heißt es: „**Das Unternehmen hat seine Elektrofachkraft bestellt**“

Dazu folgende Erläuterung:

Wenn der Unternehmer nicht selbst Elektro-FK ist oder werden kann, sondern Mitarbeiter entsprechend schulen lässt, ist es formal unumgänglich, dass er diese betriebsintern auch entsprechend „bestellt“, also schriftlich über seine damit verbundenen Aufgaben informiert; die Berufsgenossenschaft wollen so etwas sehen, die entsprechende Musterunterlagen gibt es bei den Schulungsstätten oder bei den Berufsverbänden BuFa-MOT und VdM.



## 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