

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

## Holger Wolgast Unternehmensentwicklung

Unternehmens- und Finanzierungsberatung

Bergweg 2, 23869 Elmenhorst



## Von der Idee zum Geschäftserfolg.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

## Inhaltsverzeichnis:

### **1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation**

1.1	Leitbild zum Wertesystem	Seite 03
1.1.1	Angaben zum Unternehmen	Seite 04
1.1.2	Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiete des Unternehmens	Seite 05
1.1.3	Grundsätze	Seite 06
1.2	Fachliche Kompetenz	Seite 07
1.3	Weiterbildung	Seite 09
1.4	Arbeitsmittel/Ressourcen	Seite 10
1.4.1	personelle Kapazitäten (Einzelberater oder Veranstalter oder mehrere)	Seite 10
1.4.2	zeitliche Kapazitäten und Verfügbarkeit	Seite 11
1.4.3	Ausstattung (z.B. Inventar, Räumlichkeiten, Zugang zu Medien)	Seite 11
1.4.4	Zusammenarbeit mit Kollegen/Behörden/ Banken oder Arbeit in Netzwerken	Seite 12

### **2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation**

2.1	Beratungsanforderungen	Seite 13
2.2	Abläufe einer konzeptionellen Beratung	Seite 14
2.3	Handlungsempfehlungen	Seite 16
2.4	Anleitungen zur Umsetzung in die Betriebspraxis	Seite 16

### **3. Qualitätskontrolle**

3.1	Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungs-/Schulungsergebnis	Seite 17
3.2	Maßnahmen Planung und Umsetzung	Seite 17

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

## 1. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

### 1.1 Leitbild zum Wertesystem

Die Firma besteht aus dem Inhaber, Holger Wolgast, und der angestellten Mitarbeiterin, Viktoria Wolgast. Als geprüfte Bilanzbuchhalter und zertifizierte Gründungs- und Unternehmensberater möchten wir Gründer und Gründerinnen beim Start in die Selbständigkeit sowie bestehende kleine und mittlere Unternehmen bei der Analyse von Plus- und Schwachpunkten ihrer Firma begleiten und erfolgreich beraten. Unser Wissen, das Knowhow und die Praxiserfahrung mit über 100 Firmen (aus unterschiedlichsten Berufszweigen), die wir in den letzten 10 Jahren teils intensiv betreut haben, möchten wir an unsere Mandanten weitergeben, mit dem Ziel, das jeder Unternehmer / Unternehmerin, seine individuelle berufliche Zielsetzung effektiv in möglichst kurzer Zeit nachhaltig erreicht.

Hierbei achten wir auf eine hohe Qualität der Lieferung und führen die Beratungen auch selber durch. Arbeit wird nur dann delegiert, wenn das Themengebiet von einem anderen Fachberater aufgrund seiner Qualifikation besser betreut werden kann.

Wir sehen uns als Partner für den Unternehmer / die Unternehmerin, der auf Augenhöhe berät und dem Mandanten praktikable und umsetzbare Vorschläge macht. Wir begleiten auch Prozesse (coachen), durch die der Kunde lernt, sich selber besser zu helfen. Das Ziel ist, unternehmerische Fähigkeiten beim Mandanten zu erschaffen und zu etablieren, die ihn ursächlicher machen, sodass er (sie) seine (ihre) Firma geschickter und erfolgreicher führen kann.

Wir wollen:

- a. Gründern helfen, ein florierendes Geschäft zu eröffnen, dass wertvolle und nützliche Produkte und Dienstleistungen herstellen kann, von dem der Besitzer und die angestellten gut leben können.
- b. Firmeninhabern (Firmeninhaberinnen) helfen, Stärken und Schwächen ihres Unternehmens zu analysieren. Darauf aufbauend helfen wir der Person, ihr Unternehmen und eigenes Handeln so zu

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

verändern, dass mehr (gewollte) Produktion entsteht und formulierte Ziele erreicht werden. Dabei arbeiten wir nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“.

## 1.1.1 Angaben zum Unternehmen

### **Holger Wolgast Unternehmensentwicklung**

Unternehmens- und Finanzierungsberatung

Bergweg 2, 23869 Elmenhorst,  
Kreis Stormarn, Schleswig-Holstein  
Telefon: 04532/284404  
E-Mail: [h.wolgast@wolgast-ue.de](mailto:h.wolgast@wolgast-ue.de)  
[www.wolgast-ue.de](http://www.wolgast-ue.de)  
USt-ID: DE 230128133

Gegründet: 2005 als „Unternehmensberatung“ durch Holger Wolgast als Einzelunternehmung. Umfirmierung am 01.01.2014 zu „Holger Wolgast Unternehmensentwicklung“.

Es handelt sich um eine Einzelfirma mit einer angestellten Mitarbeiterin, Viktoria Wolgast.

### **Profile im Internet:**

[www.wolgast-unternehmensentwicklung.de](http://www.wolgast-unternehmensentwicklung.de) , ([www.wolgast-ue.de](http://www.wolgast-ue.de))  
[https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant\\_profile&id=79539](https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant_profile&id=79539),  
[https://www.xing.com/profile/Holger\\_Wolgast?sc\\_o=mxp\\_p](https://www.xing.com/profile/Holger_Wolgast?sc_o=mxp_p) ,  
<http://elmenhorst-kreis-stormarn.stadtbranchenbuch.com/4071873.html> ;

## Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

### 1.1.2 Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiete des Unternehmens

Das Unternehmen ist auf die Existenzgründung, betriebswirtschaftliche Beratung sowie Dienstleistungen für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und ihrer Inhaber spezialisiert. Hierzu zählen:

- Erarbeitung von Geschäftsideen der Gründer und Gründerinnen (Begleitung und Beratung bei der Businessplan-Erstellung).
- Beratung bei Finanzierungsanfragen wegen Kreditbedarf. Begleitung der Bankgespräche zusammen mit dem Unternehmer bzw. der Unternehmerin (Neugründung oder Betriebserweiterung).
- Begleitung des Unternehmens als Unternehmensberater, nachdem der Kredit gewährt wurde. Wenn die Buchhaltung auch von uns durchgeführt wird, übernehmen wir ebenfalls auch das monatliche Reporting der BWA und Summen-Salden-Listen an die Bank.
- Bestehende Betriebe werden betriebswirtschaftlich beraten und verschiedene Verbesserungen ausgearbeitet.
- Fördermittelberatung (als eigenständiges Beratungselement);
- Vorgründungsberatung für Arbeitnehmer, die mit dem Gedanken spielen, sich selbstständig zu machen.
- Begleitung von ALG 1 und ALG 2 Beziehern, bei der Beantragung des Gründerzuschusses (Bundesagentur für Arbeit) bzw. des Startgeldes (ARGE). Dies schließt die Erarbeitung eines Businessplans mit ein.
- Nutzung des Aktivierungs- u. Vermittlungsgutschein (AVGS):
  - a.) Lieferung von 1 – 7 Tage Einzelcoaching zum Thema Selbstständigkeit für ALG 1 u. 2 Bezieher (ohne Eigenbeteiligung!)
  - b.) Vermittlung von Arbeitsuchenden an Arbeitgeber in ein sv-pflichtiges Anstellungsverhältnis (Arbeitsvermittlung).
- Fachliche Stellungnahmen für Kunden der Bundesagentur für Arbeit;

Schwerpunkt der Leistungen sind für bereits bestehende Firmen und die „Zahlen lastigen“ Bereiche des Unternehmens, die durch ein Controlling analysiert, überwacht und verbessert werden können.

Mit einem Controlling haben die Unternehmen, monatlich oder quartalsweise die Unternehmensdaten in einem übersichtlichen Reporting

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

aufbereitet zur Verfügung und können auf dieser Basis fundierte Entscheidungen treffen.

Wenn wir bestimmte Themenbereiche nicht abdecken können, nutzen wir die Kontakte zu unseren Kooperationspartnern. Dadurch holen wir dem Kunden weiteres Knowhow und Hilfe ein.

## 1.1.3 Grundsätze

Unternehmensberatung ist ein interaktiver Prozess. Kommunikation mit dem Mandanten ist von größtem Wert, da hier die Grundlage für das von beiden Partnern erwünschte Ergebnis gebildet wird. Auch unangenehme, der Mandanten-Meinung widersprechende Aussagen müssen ehrlich und offen artikuliert werden. Der Mandant muss sich dabei jederzeit auf die Vertraulichkeit und Verschwiegenheit des Beraters verlassen können. Der Berater handelt hierbei nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Geschäftsführung, d.h. maßgeblich sind gesicherte und bewährte betriebswirtschaftliche Erkenntnisse und Grundsätze.

- A. Nur wer sein Unternehmen kennt, kann es auch verbessern.**
- B. Nur wer den Markt gründlich und direkt erforscht und Marktdaten hinterfragt und prüft, kann eine erfolgreiche Firmen- und Marketingstrategie erarbeiten.**
- C. Das Warum für den betrieblichen Erfolg oder Misserfolg liegt im Unternehmen und seinen Mitarbeitern (nicht außerhalb).**

Diese Leitsätze gelten nicht nur für unsere Mandanten, sondern haben auch für unsere eigene Arbeit einen hohen Stellenwert. Wir machen keine Print- oder Internetwerbung und bekommen alle neuen Mandate ausschließlich über Mund-zu-Mund Propaganda. Daher sind wir auf die Zufriedenheit unserer Kunden angewiesen.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

## 1.2 Fachliche Kompetenz

Grundsätzlich nehmen wir nur Aufträge von Mandanten an, für die wir auch qualifiziert sind. Werde ich mit Aufgaben beauftragt, die meine Kompetenzen übersteigen, so hole ich mir Hilfe aus unserem Netzwerk. Ich verweise den Mandanten dann direkt an einen Steuerberater, Fachanwalt oder einen Spezialisten aus meinem Unternehmensberater-Netzwerk.

Als ich meine Ausbildung bei der Volksbank Stormarn e.G. zum „Bankkaufmann, IHK geprüft“ am 05.07.1989 in Bad Oldesloe abschloss, konnte ich noch weitere Praxis in der Bankfiliale Trittau als Kundenberater sammeln.

Nach meinem Zivildienst beim Roten Kreuz wechselte ich in den Vertrieb für Telekommunikations-Dienstleistungen und-Produkte, sowie anderer Produkte. Dabei machte ich eine fundierte Fortbildung im Bereich Kunden-Kommunikation, Marketing, Vertrieb und Menschenführung. Hier arbeitete ich viele Jahre auf selbstständiger Basis und begann ein großes Vertriebs-Netzwerk in Hamburg aufzubauen. Während dieser Zeit hielt ich auch eine Vielzahl von Seminaren vor kleinen Gruppen und auch im Ausland vor bis zu 200 Zuhörern. Die Akquise von Neukunden und Einschreibung von Seminarteilnehmern übernahm ich federführend.

Im Jahr 2004 machte ich eine Fortbildung zum „Finanzbuchhalter, VHS geprüft“ und wurde als selbstständiger Finanzbuchhalter tätig. Im Jahr 2005 erfolgte dann noch den Abschluss „Lohn u. Gehalt, VHS“. Als „freier Mitarbeiter“ arbeitete ich mit verschiedenen Steuerberatern zusammen und führte die Finanz- und Lohnbuchhaltung für meine Mandanten durch. Dabei konnte ich auch viel Vertriebserfahrung an die Mandanten weitergeben.

Ab Mitte 2005 begann ich dann verstärkt Unternehmensgründer betriebswirtschaftlich zu beraten. Anfänglich wurden ALG 1 Empfänger bei der Erstellung eines Geschäftskonzept (Text- und Zahlenteil eines Businessplans) und zu Gesprächen bei der Agentur für Arbeit begleitet. Hier wurden auch erste fachliche Stellungnahmen von mir abgegeben.

## Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

Ab diesem Jahr verlegte ich den Schwerpunkt meiner Arbeit in den Bereich der Existenzgründungsberatung und allgemeiner Betriebsberatung für

neue und bestehende Kleinbetriebe. Die Finanz- und Lohnbuchhaltung blieb jedoch eine bestehende Säule in meinem Betrieb. Diese werden federführend von meiner Frau und jetzigen Mitarbeiterin, Viktoria Wolgast, (ihr fachlicher Lebenslauf wird im Punkt 1.4.1 „personelle Kapazitäten“ näher erläutert) überwiegend durchgeführt.

Am 09.06.2007 schloss ich die zwei jährige Weiterbildung zum „Bilanzbuchhalter, IHK geprüft“ mit Erfolg in Pinneberg ab. Nun verstärkte ich die betriebswirtschaftliche Beratung von KMUs.

Am 13.10.2007 schloss ich mein Seminar bei der DAW (Deutsche Akademie für Wirtschaft GmbH) als „Existenzgründungsberater“ ab.

Vom Herbst 2008 bis März 2009 nahm ich an dem Vorbereitungskurs als „Gründungsberater“ des Anbieters „Enigma Gründerzentrum Hamburg“ teil und konnte erfolgreich am 12.03.2009 eine Zertifizierung als „BQZ-Gründungsberater“ an der Universität Lüneburg erlangen.

Ich bin zugelassen seit dem Jahr 2008 für das "**Gründercoaching Deutschland (GCD und GCD\_AL)**" der KfW-Bankengruppe; Ebenfalls freigeschaltet für das "**Gründercoaching Niedersachsen**" - Förderung von Existenzgründungen und -Festigungen;

Im März 2012 nahm ich an der mehrtägigen Fortbildung zum „**KMU-Fördermittel-berater**“ in Frankfurt teil und schloss diese erfolgreich ab.

Im November 2014 frischte ich mein Fachwissen als Gründungsberater auf. Zum 23.12.2014 erhielt ich durch das IDZ (Institut für Dienstleistungszertifizierung GmbH) das Zertifikat „*zertifizierter Fachberater für Existenzgründer*“.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

---

## 1.3 Weiterbildung

Fortbildungen finden regelmäßig statt.

Hierzu werden sowohl Weiterbildungsveranstaltungen besucht als auch der kollegiale Austausch (z.B. Berater-Treffen in Hamburg sowie Austausch während KfW-Tagesseminaren).

In den letzten Jahren und auch gegenwärtig, nehme ich regelmäßig an Tagesseminaren des b.b.h. Bundesverband selbständiger Buchhalter und Bilanzbuchhalter in Berlin teil. Ebenfalls besuche ich zusammen mit meiner Mitarbeiterin regelmäßig die Tagesseminare des

**b.b.h. Fortbildungswerkes (Steuern und Wirtschaftsrecht), die in Hamburg von der b.b.h.-Dozentin und Steuerberaterin Frau Anita Dormeier gehalten werden**, um mich als Bilanzbuchhalter und Unternehmensberater fachspezifisch fort zu bilden.

Die KfW-Akademie in Berlin bietet ebenfalls verschiedene Tagesseminare an, welche ich in regelmäßigen Abständen besuche, um mich im Bereich der betriebswirtschaftlichen Beratung und Finanzierungsmöglichkeiten für KMUs weiter zu bilden. Hier treffe ich auch viele Unternehmensberater und kann mich im Netzwerk gut austauschen.

Ich abonne die Fachzeitschrift „*starting up*“ (Magazin für Gründerkultur und unternehmerisches Denken), lese diese aufmerksam und erfahre hier viel über neue Gründer-Ideen. Die Fachmagazine „*Wirtschaft, zwischen Nord- und Ostsee*“ der IHK zu Lübeck und „*hamburger wirtschaft*“ von der Handelskammer Hamburg, versorgen mich mit Informationen über aktuellen Trends und wirtschaftlichen Neuigkeiten aus der Region.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

## 1.4 Arbeitsmittel/Ressourcen

Für die Einhaltung und Vermittlung der gesetzlichen/behördlichen Anforderungen ist die Geschäftsführung verantwortlich, ebenso für die Infrastruktur und Arbeitsumgebung.

### 1.4.1 personelle Kapazitäten (Einzelberater/in oder Veranstalter/in oder mehrere)

Die Firma „*Holger Wolgast Unternehmensentwicklung*“ besteht aus dem Inhaber, Holger Wolgast, und der angestellten Mitarbeiterin, Viktoria Wolgast. Durch Hinzuziehen von weiteren Spezialisten aus dem Netzwerk wird eine umfassende Beratung ermöglicht.

Hier möchte ich auf die fachlichen Kompetenzen von Frau Viktoria Wolgast eingehen: (Ausschnitt)

- 2002: Buchführung, VHS Hamburg, Vorbereitungskurs, inkl. Internet Zertifikat, Stiftung berufliche Bildung, Hamburg
- 2002 bis 2004: Umschulung zur „Bürokauffrau (IHK geprüft)“ bei der Firma „Axel Springer AG“ (Hamburg u. Ahrensburg) und der Rackow Schule gGmbH, Schwerpunkt Buchhaltung;
- 2004 bis heute: selbstständig Tätig als Buchhalterin und freie Mitarbeiterin in Zusammenarbeit mit diversen Steuerberatern für eigene Buchhaltungsmandanten.
- 2005: Abschluss Lohn & Gehalt, VHS Hamburg;
- Betriebswirtschaftliche Beratung von Buchhaltungsmandanten und Neugründern.
- 2005 – 2007: Bilanzbuchhalter Vorbereitungskurs, VHS Pinneberg, Prüfung b. IHK Kiel, Abschluss: „IHK geprüfte Bilanzbuchhalterin“;
- 2010: Zertifizierung als „BQZ-Gründungsberaterin“ in Lüneburg;
- Zugelassen seit 2008 für das **„Gründercoaching Deutschland (GCD)“** der KfW-Bankengruppe,

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

- Zugelassen für das "**Gründercoaching Niedersachsen**" - Förderung von Existenzgründungen und -Festigung;

## 1.4.2 zeitliche Kapazitäten und Verfügbarkeit

Die Kapazitäten für jedes Mandat werden sorgfältig geplant und mit der eigenen Verfügbarkeit abgeglichen. Da die Tätigkeit in Vollzeit ausgeführt wird, ergeben sich keine Termin-Engpässe. Den Mandanten werden auch Abend- bzw. Wochenend-Termine ermöglicht.

Oftmals arbeiten Frau Wolgast und ich als Team bei der Betreuung einzelner Mandate zusammen und teilen die fachlichen Gebiete des Gesamt-Coaching- (Beratungs-) Auftrages untereinander auf. Hier wird nach persönlichen Präferenzen des Kunden entschieden und wer für die einzelnen Beratungsthemen eher geeignet ist.

## 1.4.3 Ausstattung (z.B. Inventar, Räumlichkeiten, Zugang zu Medien

Ich habe ein Büro mit drei Arbeitszimmern sowie Empfangsraum im Erdgeschoss angemietet. Im OG befindet sich ein weiteres Bürozimmer, das untervermietet ist und auch als Aktenraum genutzt wird. Frau Wolgast und ich arbeiten in unserem jeweiligen Arbeitsfeld mit einem eigenen Arbeitszimmer. Hier werden überwiegend die Beratungen für Existenzgründer und Unternehmer mit bestehenden Firmen durchgeführt. Die Finanzbuchhaltung wird von Frau Wolgast durchgeführt und Abschlüsse vorbereitet.

Das Büro verfügt über mehrere PCs, einem zentralen Server, einem Multifunktionsdrucker, S/W-sowie Farbdrucker, Faxgerät, Scanner, 2 Laptops, Telefone und Internetanschluss.

Die eigene Büroorganisation erfolgt über den SBS (Small-Business-Server) mit dem MS Office 2010 inklusive Outlook 2010.

Neben dem MS-Office kommt die Haufe-Software „**UnternehmensPLANER PRO**“ zum Einsatz.

## Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

Einige Beratungen erfolgen nach Absprache und Erfordernis auch „vor Ort“ beim Mandanten.

### 1.4.4 Zusammenarbeit mit Kollegen/Behörden/Banken oder Arbeit in Netzwerken

Eine z.T. enge und sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit erfolgt mit folgenden Institutionen und Kollegen:

**IHK zu Lübeck, Geschäftsstelle Ahrensburg** Existenzgründung und Unternehmensförderung, Frau Sonja Brockmann;  
**Mikro Kredit Schleswig-Holstein, Lübeck**, Herr Philipp und Chr. Eitel;  
**Handelskammer Hamburg**, „Regionalpartner der KfW-Bankengruppe“;  
**Handwerkskammer Hamburg**, diverse Ansprechpartner für Existenzgründungen im Handwerksbereich;  
**b.b.h., Bundesverband für selbständige Buchhalter und Bilanzbuchhalter**, kompetenter Ansprechpartner für Fragen zum Thema Buchhaltung, Rechnungswesen und Controlling;  
**b.b.h., Fortbildungswerk, Steuern und Wirtschaftsrecht**, Frau Anita Dormeier, Ansprechpartnerin für Fragen zum Thema Steuerrecht, Bilanzierung, Personal und Controlling;  
**Haufe Service Center GmbH**: Lexware Buchführung Wissen online;  
**Verband der Gründer u. Selbständigen Deutschland e.V. (VGSD)**;  
**Steuerberatungsbüro Hanjo Döhring, Hamburg**: Herr Döhring für steuerliche Beratung der Gründer und Bestandsmandanten, sowie Frau Angela Klingenberg für allgemeine und spezielle Buchhaltungsfragen;  
**Rechtsanwältin Frauke Weidermann, Hamburg**: rechtliche Beratung für Gründer und Bestandskunden,  
**Heike Richter-Franke, Hamburg, Unternehmensberaterin**, zertifiziert für Gründungsberatungen,  
**Petra Winkelmann, Hamburg, Unternehmensberaterin**, zertifiziert für Gründungsberatungen,  
**Steuerberater Dr. Peter Scharff**, Ansprechpartner für rechtl. Fragen, Erbrecht und Firmensteuerrecht.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

**FORTNOX:** Büropartnerschaft, Hamburg, Ansprechpartner: Oliver Bartl, Softwarelösungen für die Buchhaltung von Kleinstbetrieben.

## 2. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

Wir verstehen Unternehmensberatung als einen interaktiven Prozess und legen auf die Kommunikation zwischen dem Mandanten und uns größten Wert, da hier die Grundlage für das von beiden Partnern erwünschte Ergebnis gebildet wird.

### 2.1 Beratungsanforderungen

Ziel einer konzeptionellen Beratung ist die Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen für das zu beratende Unternehmen. Dies muss in enger Zusammenarbeit beider Parteien erfolgen, damit keine unerwünschten Lösungen entstehen. Der Berater ist als Partner zu verstehen und nicht als Beauftragter, der zu einem vorgesehenen Termin eine fertige Lösung abliefern wird.

Dies setzt voraus, dass sowohl Berater und Unternehmen weitestgehend deckungsgleiche Vorstellungen von fachlichem und persönlichem Anspruch an die Beratung haben. Nicht zuletzt muss die Chemie zwischen beiden Partnern stimmen. Diese Basis wird in einem ersten, kostenfreien Vorgespräch überprüft und abgestimmt.

In diesem Erstgespräch werden – soweit bereits abschätzbar – die benötigten Unterlagen, Daten und Gesprächspartner festgelegt.

Die folgenden Fragen sollten möglichst geklärt worden sein:

- Wie die dringendste Frage lautet (Fragen lauten) und welche Ergebnisse erzielt werden sollen.
- Welche Einflussfaktoren und Abläufe für das Unternehmen erfolgsentscheidend sind.
- Welche Analysetiefe (Detaillierungsgrad, Rhythmus etc.) optimal ist.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

- Welches Budget vorgesehen ist.

Aufbauend auf den Erkenntnissen des Erstgesprächs wird eine Zeit- und Kostenplanung erstellt, die dem Unternehmen in Form eines Angebotes zur Verfügung gestellt wird. Im Angebot sind Ziele, Leistungen, Termine und Preise der Beratung klar definiert.

Nach der Beauftragung erfolgt zunächst die Analyse der aktuellen Unternehmenslage bzw. der Ausgangsposition für die Neugründung.

Damit alle Schwachstellen, deren Ursachen und gegenseitigen Abhängigkeiten erkannt werden können, wird hierzu im ersten Schritt eine systematische Bestandsaufnahme durchgeführt. Diese Identifikation der Problembereiche und die teilweise Strukturierung der Probleme geschehen gemeinsam mit dem Gründer bzw. dem zu beratenden Unternehmen, da nur auf diesem Wege der notwendige Know-how-Transfer gewährleistet wird. Auf Basis dieser gemeinsam erarbeiteten Erkenntnisse können Verbesserungs-Vorschläge bzw. konkrete Hinweise zur Umsetzung in den betrieblichen Alltag erarbeitet werden.

## 2.2 Abläufe einer konzeptionellen Beratung:

### Bei einer Neugründung / einem Existenzgründer:

Der Berater

- Bespricht die Zielsetzung des Gründers und was ihn bewegt, sich selbstständig zu machen.
- Stellt den Ist-Zustand des Existenzgründers / der Existenzgründerin fest. Wie ist seine / ihre aktuell wirtschaftliche Situation, hat er / sie Schulden oder andere Verpflichtungen, die einen erfolgreichen Start sehr erschweren?!
- Analysiert die persönlichen Qualifikationen der Gründerperson,
- Analysiert die fachlichen Voraussetzungen der Gründerperson,
- Erarbeitet dann zusammen mit dem Gründer / der Gründerin einen Businessplan, um das angestrebte Vorhaben bestmöglich umzusetzen. Dies beinhaltet dann u.a.:

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

- a. Text- und Zahlenteil des Businessplans,
- b. Vermittlung kaufmännischer Grundlagen,
- c. Einführung ins Rechnungswesen und Finanzplanung,
- d. Controlling und Finanzplanung,
- e. Zeitmanagement und Büroorganisation,
- f. Erarbeitung von Marketing- und Werbestrategien,
- g. Coaching zum Thema Verkaufen und Gesprächsführung,
- h. Beratung zum Thema Empfehlungsmarketing,
  
- i. Persönliche Begleitung bei der Umsetzung des Geschäftsvorhabens auf Anfrage und nach Auftragsklärung;

Wenn für die Gründung ein Darlehen bei der Bank benötigt wird, erarbeiten Berater und Gründer auch die Kapitaldienstfähigkeit des zukünftigen Unternehmens. Der Berater erstellt entsprechende Business-Plan-Mappen für die Bank und begleitet die jeweiligen Bankgespräche vor Ort zusammen mit dem Kreditantragsteller / Gründer.

## **Bei einem bestehenden Unternehmen:**

### Der Berater

- Bespricht die speziellen Probleme mit der Unternehmerin bzw. dem Unternehmer und verschafft sich einen ersten Eindruck über die Unternehmenssituation.
- Stellt den Ist-Zustand des Unternehmens fest. Er nimmt dabei den Betrieb oder einen Teilbereich kritisch unter die Lupe und analysiert die Ist-Situation des Unternehmens im Rahmen des Beratungsauftrages (= Analyse).
- Untersucht sorgfältig die Ursachen der einzelnen Schwachstellen (= Benennung der Schwachstellen und deren Ursachen).
- Ermittelt ebenfalls die Pluspunkte des Unternehmens, damit diese weiter ausgebaut werden können.
- Erarbeitet darauf aufbauend Verbesserungsvorschläge (= Handlungsempfehlungen) und konkrete Anleitungen zur Umsetzung der Vorschläge in die betriebliche Praxis.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

- Der Unternehmer / die Unternehmerin soll verschiedene Entscheidungshilfen erhalten.

Eine konzeptionelle Beratung darf sich nicht auf eine Analyse und die Schwachstellen-Benennung beschränken.

Während des Projektes erhält der Mandant alle Projektunterlagen und sämtliche Dokumentationen.

## 2.3 Handlungsempfehlungen

Die Entwicklung konkreter Handlungsempfehlungen ist der entscheidende Faktor für den Projekterfolg. Das beratene Unternehmen benötigt überzeugende, betriebsbezogene und vor allem realisierbare Verbesserungsvorschläge zur Lösung seiner Probleme.

Verbesserungsvorschläge müssen konkrete Aussagen dazu enthalten, was vom Unternehmen zu tun ist und wie die einzelnen Vorschläge in die betriebliche Praxis umgesetzt werden können.

## 2.4 Anleitungen zur Umsetzung in die Betriebspraxis

Die Anleitungen zur Umsetzung in die Betriebspraxis sollen sicherstellen, dass das beratene Unternehmen sich selbst helfen kann (Hilfe zur Selbsthilfe). Sie müssen daher festlegen, wie die Vorschläge in die betriebliche Praxis umgesetzt werden sollen, also detaillierte Hinweise auf die zu ergreifenden konkreten Maßnahmen geben.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

---

## 3. Qualitätskontrolle

In den laufenden Prozessen werden systematisch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen eingeleitet und deren Umsetzung überwacht. Erforderliche Korrekturmaßnahmen werden aufgenommen und deren Umsetzung überwacht.

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der Kundenzufriedenheit überwacht.

Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Kundenforderungen sichergestellt.

Mit der regelmäßigen Managementbewertung wird das QM-System bewertet und weiter entwickelt.

### 3.1 Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungs-/Schulungsergebnis

Der Abgleich zwischen Auftrag und Beratungsergebnis erfolgt während des gesamten Projektablaufes bei jedem Kundenkontakt.

Unmittelbar vor Rechnungsstellung wird ein Abschlussgespräch mit dem beratenen Unternehmen geführt.

Vier Wochen nach Zahlungseingang erfolgt ein nochmaliges Nachfassen zur Absicherung der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen des Existenzgründercoachings oder der Unternehmensfestigung wird nach Abschluss der Beratung i.d.R. im Online-Bewertungsbogen auf der KfW-Internetseite vom Kunden eine Bewertung über den Berater / bzw. über die Beraterin eingetragen.

# Unternehmenshandbuch und Qualitätsnachweis

---

## 3.2 Maßnahmenplanung und Umsetzung

Die sich aus den Kunden-Feedback-Gesprächen ergebenden sinnvollen Anregungen werden in das eigene Tagesgeschäft bzw. die Beratungspraxis übernommen, damit Sie bei zukünftigen Projekten Anwendung finden. Notwendige Anpassungen in verwendeten Analyse-Tools und Formularen werden unmittelbar durchgeführt.