



DIE GÜTEGEMEINSCHAFT
HOLZ- UND BAUSTOFFHANDEL E.V.

KLEINER LEITFADEN ZUR GÜTEPRÜFUNG



GÜTEGEMEINSCHAFT
HOLZ- UND BAUSTOFFHANDEL E.V.



HERZLICH WILLKOMMEN BEI DER GÜTEGEMEINSCHAFT

EINE GÜTEGEMEINSCHAFT IST EIN ZUSAMMENSCHLUSS VON UNTERNEHMEN, DIE SICH DURCH BESONDERE QUALITÄTSKRITERIEN VOM WETTBEWERB ABSETZEN WOLLEN.

Diese Kriterien werden mit der RAL als Dachorganisation der Gütegemeinschaften abgestimmt und durch sie genehmigt. Die Gütegemeinschaft erhält dann das Recht, an ihre Mitglieder Gütezeichen zu verleihen.

Das RAL Gütezeichen Holzhandel oder das RAL Gütezeichen Baustoffhandel werden durch die Gütegemeinschaft Holz- und Baustoffhandel e.V. verliehen. Um eines dieser Gütezeichen zu erhalten, muss Ihr Unternehmen Mitglied der Gütegemeinschaft sein und eine Prüfung erfolgreich absolvieren. Diese Prüfung wird durch unabhängige Auditoren durchgeführt und in regelmäßigen Abständen wiederholt.

In den Prüfungen wird bewertet, wie Ihr Unternehmen aufgestellt und organisiert ist. Dabei geht es um den Grad der Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit und die Qualität der Geschäftsprozesse im Handelsgeschäft mit dem Schwerpunkt Großhandel.

Die Anforderungen, die für die Verleihung des Gütezeichens erfüllt werden müssen, gliedern sich in die Bereiche »Umfeld, Markt, Strategie und Ziele«, »Unternehmen und Kunden«, »Unternehmen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter« und »Qualität der Geschäftsabläufe«.

Nachfolgend finden Sie zu diesen Themenfeldern die wesentlichen Fragestellungen, die im Rahmen einer Güteprüfung aufkommen können. Wir nennen Ihnen Beispiele und Dokumente, wie Sie dazu Nachweise erbringen könnten.

▶ MEHR ALS EIN ZEICHEN -
QUALITÄT ALS MASSSTAB.



UMFELD, MARKT, STRATEGIE UND ZIELE

DIE UNTERNEHMENSSTRATEGIE IST DER LANGFRISTIGE FAHRPLAN, UM DIE UNTERNEHMENSZIELE ZU ERREICHEN.

Für eine erfolgreiche Unternehmensstrategie ist es wichtig, die maßgeblichen externen und internen Faktoren zu kennen und zu berücksichtigen, die Einfluss auf das Unternehmen haben.

Welche Analysen der Markt- und Wettbewerbssituation dienen Ihnen als Grundlage für Ihre Unternehmensstrategie? Was sind die besonderen Probleme der eigenen Markt- und Wettbewerbssituation? Haben Sie besondere Risiken für Ihr Unternehmen identifiziert und wie gehen Sie damit um? Wer sind Ihre Kunden und welche Bedeutung haben diese für die Ausrichtung Ihres Unternehmens? Haben Sie für Ihr Unternehmen konkrete Ziele festgelegt? Und lassen sich diese Ziele auch wirklich messen?

Beschreiben Sie dem Prüfer, wie Sie für Ihr Unternehmen diese Fragenstellungen gelöst haben. Dies geht gut im Zusammenhang mit einer einleitenden Unternehmenspräsentation. Vielleicht haben Sie auch Unterlagen zu Ihrem Unternehmensleitbild zur Hand. Hinsichtlich der Zielstellungen geht es in erster Linie um Ihre »großen« und langfristigen Zielstellungen. Erläutern Sie aber auch, wie Sie Ihr Unternehmen operativ führen. Stellen Sie ihre Jahresplanungen vor. Zeigen Sie, wie Sie Soll / Ist-Vergleiche vornehmen und welche Schlüsse Sie daraus ziehen.

▶ **BESSER ALS ANDERE.
HERAUSRAGENDE UNTER-
NEHMEN ZEICHNEN DIE
GÜTEGEMEINSCHAFT AUS.**



UNTERNEHMEN UND KUNDEN

DIE KUNDEN BESTIMMEN MASSGEBLICH ÜBER DEN ERFOLG ODER MISSERFOLG EINES UNTERNEHMENS.

Unternehmen, die ihre Kunden gut kennen und auf deren Anforderungen, Wünsche und Bedürfnisse richtig eingehen, sind gut aufgestellt.

Wie stellen Sie fest, ob Ihre Kunden mit Ihrer Leistungsfähigkeit zufrieden sind? Welche Methoden wenden Sie dafür an? Ist Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Wichtigkeit der Kunden bewusst und verhalten sie sich »kundenorientiert«? Unterstützen Sie Ihre Kunden durch fachkundige Schulungen und bei der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen?

Ein besonders kritischer Bereich ist die Abwicklung von Reklamationen. Eine transparente, schnelle und faire Reklamationsabwicklung erhöht Ihre Anerkennung bei den Kunden und unterstützt Ihre Kunden bei Problemlösungen den eigenen Kunden gegenüber.

Geben Sie dem Prüfer eine Idee, wie Sie sich mit der Kundenzufriedenheit befassen. Möglicherweise haben Sie schon einmal eine Kundenbefragung durchgeführt. Zum Beispiel über einen strukturierten Fragebogen oder auch durch eine Befragung durch den

Außendienst bei Kundenbesuchen. Erläutern Sie, wie Sie die gewonnenen Informationen auswerten und welche Schlüsse Sie daraus ziehen. Über solche Befragungen könnte auch festgestellt werden, ob Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter »richtig« mit den Kunden umgehen.

Im Hinblick auf die Unterstützung Ihrer Kunden legen Sie Dokumente über Schulungen vor oder beschreiben Sie Kundenreisen zu Lieferanten. Wenn Sie Ihren Handwerkerkunden die Möglichkeit geben, Ihre Ausstellungen für die Beratung zu nutzen oder wenn Sie Endkunden Handwerker für die Ausführung der Gewerke vermitteln, sind das gute Nachweise.

Die Reklamationsabwicklung ist ein Schwerpunktthema in den Prüfungen. Beschreiben Sie nicht nur, wie die Abläufe bei einer Reklamation sind, sondern halten Sie Auswertungen und Statistiken bereit. Es geht hier nicht nur um eine zufriedenstellende Erledigung der Einzelfälle, sondern auch darum, ob Sie Reklamationen in ihren Ursachen erfassen, Häufungen erkennen, Probleme ermitteln und bewerten und dann Schlussfolgerungen daraus ziehen. Wenn Sie möglicherweise für Ihr Unternehmen Zielstellungen im Zusammenhang mit Reklamationen festgelegt haben und sich daran messen, wird der Prüfer ganz besonders zufrieden sein.



UNTERNEHMEN, MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

IHR WICHTIGSTES GUT IM UNTERNEHMEN: IHRE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.

Zufrieden, motiviert und kompetent sind sie ein Schlüsselfaktor für ein erfolgreiches und zukunfts-fähiges Unternehmen.

Wie sieht Ihre Personalpolitik aus? Sorgen Sie sich um die beständige Qualifikation Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter? Haben Sie dafür einen Plan?

Motivation ergibt sich besonders dadurch, ernst genommen zu werden, mitreden zu können. Wie »heben« Sie die besonderen Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Projektentwicklung? Wie beziehen Sie sie in die Vorbereitung und Umsetzung wichtiger Vorhaben ein? Wie sollen in Ihrem Unternehmen Führungskräfte und Mitarbeiter miteinander umgehen?

Vielleicht haben Sie Festlegungen zur Personalpolitik und zur Unternehmenskultur getroffen. Diese können Sie dem Prüfer hier präsentieren. Greifen Sie die Einbeziehung betroffener Personen in Projekte und Vorhaben auf? Erzählen Sie dazu Beispiele.

Beschreiben Sie, wie Sie ermitteln, wer warum geschult werden soll. Sehr gut wäre es, wenn Sie dazu einen Schulungsplan hätten. Schulungen weisen Sie durch Schulungsprotokolle nach. Stellen Sie sich darauf ein, dass der Prüfer Sie fragen wird, wie Sie sicherstellen, dass auch alle vorgesehenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Schulungen teilnehmen und wie Sie den Erfolg der Schulungen bewerten.

▶ VERTRAUEN SCHAFFT SICHERHEIT.
DIE MITARBEITERINNEN UND
MITARBEITER SORGEN DAFÜR.



QUALITÄT DER GESCHÄFTSABLÄUFE

DIE ANFORDERUNGEN DER KUNDEN AN DIE QUALITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN UND PRODUKTEN STEIGT KONTINUIERLICH.

Nur wenn es einem Unternehmen gelingt, Geschäftsabläufe sinnvoll zu gestalten und flexibel an die jeweiligen aktuellen wirtschaftlichen Herausforderungen anzupassen, kann es erfolgreich im Wettbewerb bestehen.

Wie ist der »Durchlauf« von der Auftragserfassung über die Disposition und Kommissionierung bis hin zum Versand in Ihrem Betrieb organisiert? Wodurch ist sichergestellt, dass dieser Durchlauf ohne Störungen funktioniert? Ist allen Beteiligten ihre jeweilige Aufgabe klar - auch für die notwendige Kommunikation mit vor- und nachgelagert arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern? Gibt es eine Dokumentation der Abläufe? Sind Vertretungsregelungen klar und bekannt? Und wie ist die Lagerhaltung organisiert, von der Wareneingangsprüfung bis zur Verladung, insbesondere um Schäden oder andere Qualitätsbeeinträchtigungen an den Produkten zu vermeiden?

Schildern Sie, wie die Abläufe bei Ihnen im Unternehmen sind. Vielleicht haben Sie für einzelne Abläufe eine Dokumentation oder Sie haben sogar eine »Prozesslandschaft« für ihr Unternehmen. Beides sind sehr gute Belege für den Prüfer. Abläufe und Regeln können auch durch Vorgaben in Ihrer EDV - insbesondere dem ERP-System - festgelegt sein. Berechtigungssysteme in der EDV können als »Fahrplan« von Geschäftsprozessen dienen. Wenn Sie Kontrollpunkte haben, an denen Sie die »ordnungsgemäße« Abwicklung feststellen können, tragen Sie das dem Prüfer vor. Beispiele sind Fehlerquoten oder Durchlaufzeiten.

Zwei besondere Themen wird der Prüfer aufgreifen: Beschädigungen an der Ware durch die Lagerhaltung oder bei der Verladung und Auslieferung und die Einhaltung von Lieferzusagen.

Zum Thema Warenbeschädigung kann jetzt noch einmal Ihre Reklamationsstatistik helfen. Dort haben Sie möglicherweise bestimmte Produktschäden als Ursache erfasst und ausgewertet. Erläutern Sie, wenn Sie besondere Dinge tun, um Produktschäden zu minimieren. Automatiklager mit Saugsystemen, Abdeckmaterialien, Mitnahmestapler, um Handabladung zu vermeiden oder Fotodokumentationen der verladenen Waren könnten das belegen.



NACH DER PRÜFUNG

Zur Einhaltung von Lieferzusagen legen Sie Ihre grundsätzliche Systematik in der Auslieferung dar. Beschreiben Sie Ihre Tourenplanung. Wenn Ihr Tourenplanungssystem die Möglichkeit hat, Planvorgaben zum Abladezeitpunkt zu machen und dann gegen die tatsächlich Abladezeit zu messen, sind Sie besonders gut aufgestellt. Stellen Sie sich dann auf die Frage ein, ob Sie hier auch Zielstellungen definieren, an denen Sie sich regelmäßig messen.

BETRIEBSRUNDGANG

Im Rahmen der Prüfung wird der Prüfer einen Betriebsrundgang machen. Ganz besonders wird er sich dabei das Lager, die logistischen Abläufe dort und die Disposition und Tourenplanung ansehen. Während des Rundganges wird er auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kurz befragen.

NACH DER PRÜFUNG

Der Prüfer verfasst einen Prüfungsbericht, der die verschiedenen Prüfungsbereiche darstellt und bewertet. Am Ende gibt der Prüfer eine Empfehlung zur Verleihung des Gütezeichens ab. In der Regel sollte diese Empfehlung positiv ausfallen.

Bei einer Erst-Prüfung geht der Bericht zunächst an die Mitglieder des Güteausschusses, die mehrheitlich einer Verleihung des Gütezeichens zustimmen müssen und dadurch dem Vorstand der Gütegemeinschaft die Empfehlung für die Verleihung aussprechen. Abschließend beschließt dann der Vorstand final über die Verleihung des Gütezeichens. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass alle Gremien der Bewertung aus dem Prüfbericht nachkommen.

Handelt es sich um eine Folgeprüfung, wird ebenfalls ein Prüfbericht verfasst und eine entsprechende Bewertung daraus abgeleitet. Ist die Bewertung positiv, wird die Gültigkeit des Gütezeichens bis zur nächsten Folgeprüfung verlängert. In diesem Fall geht den Gremien Güteausschuss und Vorstand der Folgeprüfungsbericht nicht zu. Nur im Falle einer Empfehlung des Prüfers, das Gütezeichen zu entziehen, müssen Güteausschuss und Vorstand den Bericht prüfen und dann zu einer entsprechenden Beschlussfassung kommen.

▶ **ERFOLG DURCH ERFAHRUNG.
GESTANDENE UNTERNEHMER
LENKEN DEN VEREIN.**



SIE HABEN FRAGEN?
SPRECHEN SIE UNS GERNE AN.

Wenn Sie noch Fragen zur Gütegemeinschaft haben oder genauer wissen wollen, welche Voraussetzungen Sie für eine Güteprüfung erfüllen müssen, schicken Sie uns einfach eine Mail oder rufen uns an.

**GÜTEGEMEINSCHAFT
HOLZ- UND BAUSTOFFHANDEL E.V.**

Universitätsallee 5

28359 Bremen

Fon +49 421 223 15 19

Fax +49 421 223 15 11

info@guetegemeinschaft-holz-baustoffhandel.de

www.guetegemeinschaft-holz-baustoffhandel.de

▶ KLAR IM VORTEIL.
DIE RAL GÜTESICHERUNG
IST GLAUBWÜRDIG.