



www.kernke.de

Prof. Dr. Sylvia E. Kernke

Strategische Marketingberatung - Coachings - Trainings

Qualitätsleitlinien

Inhalte
Qualität

Qualität

Prozesse lösen Veränderungen aus und Veränderungen erinnern daran, nicht stehen zu bleiben. Wir entwickeln permanent neue Ideen für unsere Kunden und Kooperationspartner. Damit wir und unsere Partner stetig besser werden und konstante Qualität unserer Arbeit bieten wollen, haben wir uns für die Zertifizierung nach DIN 9001 entschieden. Denn die Ergebnisse unserer Arbeit sind unsere Messlatte für unsere Zukunft und für die unserer Kunden und Kooperationspartner.

Qualität ist bei uns Chefsache.

Die Lieferung und Sicherstellung von Qualität sind wichtige Aufgaben, die wir seit 1991, seit der Gründung, versuchen täglich zu liefern. Wir erwarten von unseren Kooperationspartnern und Lieferanten ein überdurchschnittliches Engagement, auch über die Aufgabenbereichs- und Funktionsgrenzen hinweg.

Qualitätsphilosophie

Wir streben eine 100%ige Fehlervermeidung an, gleichwohl wissentlich, dass es keine Fehlerfreiheit gibt in Gänze, und investieren in die Fehlerfrüherkennung. Werden dennoch Fehler diagnostiziert, so gehen wir damit offen und konstruktiv um, denn wir wollen hieraus lernen.

Qualitätspolitik

Die Sicherstellung der optimalen Qualität ist Grundlage der Kundenzufriedenheit und steht an oberster Stelle.

Qualitätsziele

Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel des Unternehmens. Das sichert die Zukunft.

Philosophie

Die Ziele und Wünsche unserer Kunden sind unser täglicher Anspruch für kreative und qualitativ hochwertige Dienstleistungen.

Im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns steht die Zufriedenheit unserer Kunden.

„Es gibt nichts Perfektes, aber dennoch streben wir nach Perfektion“

Prof. Dr. Sylvia E. Kernke

Geschäftsführende Gesellschafterin,

geboren 1966, gelernte Rechtsanwaltsgehilfin, Kommunikationsfachwirtin, Diplom Oeconomini, Dissertation, Professorin für Marketing und Allgemeine Betriebswirtschaftslehre.

„werde immer besser und höre nie auf zu lernen“

Dagmar Kernke

Prokuristin

Geboren 1962, gelernte Krankenschwester, Zusatzausbildungen als Therapeutin und Coach u. v. m.

Unser Ziel:

Unternehmen im strategischen Marketing-Management zu beraten und bei der Umsetzung im operativen Marketing zu unterstützen. Dabei ist es uns ein Anliegen die Mitarbeiter im Unternehmen zu motivieren und zu entwickeln, Trainings und Coachings zur Potentialentfaltung runden daher unser Portfolio ab. Dies bieten wir überregional an für renommierte Kunden.

Geschichte

Der Grundstein wurde am 1.7.1991 in München gelegt. Am 1.1.1992 wurde das Unternehmen verlagert nach Zierenberg, Nordhessen. Im Februar 2016 wurde der Firmensitz nach Kassel, Wilhelmshöher Allee 118 verlegt. Im gleichen Zuge wurde Dagmar Brede Prokuristin.

Nachdem zu Beginn eine feste Mitarbeiterzahl von fünf Mitarbeitern die Agentur bereicherten, arbeiten wir nun ausschließlich mit freien Mitarbeitern. Das hat unterschiedliche Gründe.

Zum einen wurde das hauptsächliche Tätigkeitsfeld der Geschäftsführenden Gesellschafterin mehr in Richtung Wissenschaft und Lehre verlagert. Zum anderen ist gerade aus der Dozententätigkeit ein sehr großes Netzwerk an kompetenten Freiberuflern mit unterschiedlichen Genres erwachsen, mit denen projektbezogen kooperiert wird. Das reduziert Mitarbeiterkosten bei bleibend hoher Qualifikation sowie Qualität.

Mittlerweile haben wir ein vielfaches, erfahrenes Team mit hoher Flexibilität und langjährigen Erfahrungen in den Bereichen innovativer Dienstleistung, Marketing, Kreativität und Beratung sowie Social Media. Wir unterstützen unsere freien Mitarbeiter, ihrem Lebenstraum nachzugehen und an anderen Orten remote/online für uns zu arbeiten. Wir haben beispielsweise Mitarbeiter in Mexiko. Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gesammelt.

Unsere Kundenstruktur

Wir legen seit der Gründungsphase einen Schwerpunkt auf Dienstleistungsunternehmen, denn Mitarbeiter haben in der Dienstleistung eine zentrale Position. Ihre Leistung hat direkten Einfluss auf die Wahrgenommene Dienstleistungsqualität. Aus diesem Grund hat Weiterbildung, Trainings und Coaching stets einen wesentlichen Anteil in der Kundenstruktur und in der Auftragsbearbeitung ausgemacht.

Mit der Übernahme einer Verlagsvertretung im Gesundheitswesen, für die wir auf dem Gesamtdeutschen Markt komplett agiert haben, hatten wir einen weiteren Schwerpunkt auf Gesundheitsunternehmen, Pflege und Kosmetik. Auch hier schulten wir und setzten Businesskonzepte maßgeblich um. Letzteres sogar 18 Jahre im Auftrag eines Kosmetikherstellers.

Unternehmenspolitik

Eine transparente und offene Kommunikation ist die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit mit unseren Kunden , Kooperationspartnern und Lieferanten.

Wir wachsen gemeinsam mit unseren Kunden, Kooperationspartnern und Lieferanten an Herausforderungen und Erfolgen zur Zukunftssicherung unserer Unternehmen.

Im Umgang mit unseren Partnern ist eine transparente und offene Kommunikation essentiell und selbstverständlich.

Nur so entsteht Vertrauen als Basis und Voraussetzung für eine erfolgreiche Kooperation/Zusammenarbeit.

Durch Förderung und Forderung der Menschen in unserem Team, seien es Freiberufler oder sonstige Kooperationspartner, stellen wir eine stetige Verbesserung unserer Arbeitsqualität und Kreativität sicher.

Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel des Unternehmens.

Unsere Potentialentfaltung und die aller Menschen, mit denen wir wirtschaftlich, geschäftlich interagieren liegen uns sehr am Herzen. Dabei streben wir nach Effizienz und Effektivität.

Ressourcen

Arbeit, Kapital, Ausbildung

Alle Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, stellen ihre einzigartigen Fähigkeiten dem Unternehmen zur Verfügung.

Eine Honorierung nach Leistung, Fähigkeiten und Erfahrung betrachten wir nicht als Kosten der Unternehmung, sondern als Investition in die Zukunft.

Freie Mitarbeiter

Fachliche Engstellen und Auftragspritzen werden bei Auftragerfordernis über unsere Freien Mitarbeiter abgedeckt. Ziel ist es hier über kontinuierliches Wachstum den Mitarbeiterstamm zu erweitern. Freie Mitarbeiter werden mit der gleichen Sorgfaltspflicht behandelt und Festangestellten aus unserer Sicht gleichgestellt.

Interne Funktion

Nachfolgende Funktionen werden aus dem Kreis der Freien Mitarbeiter wahrgenommen:

Trainings

Dozenturen

Coachings

Verwaltungstätigkeiten

Praxisanleitung

Die Gesellschafterin stellt neben ihrer Arbeitskraft auch das Kapital zur Führung der Gesellschaft zur Verfügung.

In der hart umkämpften Marketing-Kommunikationsbranche ist eine Behauptung auf dem Markt nur durch Kompetenz, Flexibilität und Ausdauer realisierbar. Interne und externe Aus- und Weiterbildung sichert uns diesen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb. Auch wissenschaftlicher Praxistransfer ist für uns durch den Lehrstuhl in Marketing und Allgemeiner Betriebswirtschaftslehre ein Alleinstellungsmerkmal. Wissen und Wissensvermittlung sind daher unsere DNA.

Ehrenamtliche Tätigkeiten

Die Geschäftsführende Gesellschafterin ist bereits für ihr umfangreiches ehrenamtliches Engagement, neben der Selbständigkeit, mit dem Verdienstkreuz am Bande, der Bundesrepublik Deutschland ausgezeichnet worden.

Spenden und Sponsoring

Gezielte Projekte, welche im Einklang mit der Überzeugung der Geschäftsführung stehen, werden von der Gesellschaft unterstützt. Ein Augenmerk liegt hier auf der Nachhaltigkeit und Messbarkeit. Bevorzugt werden Projekte im Bereich der beruflichen Qualifizierung, Standortstärkung, Kunst und Kultur sowie Verbesserung von Kommunikationsmaßnahmen ehrenamtlicher Projekt unterstützt.

Netzwerk

Die reibungslose Kommunikation in einem eingespielten Netzwerk nutzt der Gesellschaft und dem Kunden. Wir arbeiten stetig an einem auf die Anforderungen der Gesellschaft und unserer Kunden zugeschnittenem Netz. Zum Beispiel haben wir das Netzwerk „Netzwerken“ initiiert. Hier treffen sich regelmäßig Kunden und Kooperationspartner mit neuen Projektvorstellungen, die dann von den Teilnehmern Unterstützung finden.

Der faire Umgang mit unseren Kunden, freiberuflichen Kooperationspartnern, Lieferanten und Dienstleistern sichert uns Loyalität und Zuverlässigkeit.

Messung, Analyse und Verbesserung

Durch Auswertung der Kundenzufriedenheit und der internen Audits stellen wir die Wirksamkeit unseres Systems sicher. Auch die freien Mitarbeiter sind angehalten nach den Prozessbeschreibungen zu arbeiten und die Prüfungen zu unterstützen.

Die Ergebnisse der Audits werden von dem QM-Beauftragten gesammelt und mit der Geschäftsführung analysiert. Die Ergebnisse laufen in die kontinuierliche Optimierung der Prozesse ein.

Ziel ist die stetige Verbesserung der Prozesse. Hierfür stellt das Unternehmen entsprechende Ressourcen zur Verfügung.

Unsere Prozesse

Führungsprozesse

Alle Mitarbeiter und Kooperationspartner sind angehalten, die intern und extern definierten Ziele selbständig zu erreichen. Zur Definition und Prüfung der Ziele gibt es nachfolgende Einrichtungen.

Zu Beginn des Jahres setzt sich die Geschäftsleitung mit der Prokuristin und Kooperationspartnern zusammen, um das vergangene Jahr zu analysieren und die Weichen für die Zukunft zu stellen. Direkt im Anschluss werden die Ergebnisse auch an die freien Mitarbeiter der jeweiligen Bereiche kommuniziert.

Im Spätherbst wird in einer halbtägigen Veranstaltung, gemeinsam mit der Prokuristin, Bilanz gezogen und gegebenenfalls steuernd eingegriffen.

Dienstleistungsprozesse

An den Anforderungen unserer Kunden organisieren und optimieren wir unsere Arbeitsweise. Unsere Dienstleistungsprozesse bilden den Kern der Unternehmung. Sie stehen im Mittelpunkt unseres gesamten Prozesses. Diese Dienstleistungen sind im Schwerpunkt auf die Potentialentfaltung des Unternehmens und der Mitarbeiter unserer Kunden gerichtet.

Rahmenprozesse

Definierte Vorgehensweisen unterstützen die Dienstleistungsprozesse und folgen den Führungsprozessen. Durch die Standardisierung der Rahmenprozesse kann das Hauptaugenmerk auf die Dienstleistungsprozesse gelenkt werden.

Wir haben keine Mussmittel im Sinne der ISO 9001.

Unterschrift Geschäftsführende Gesellschafterin



Prof. Dr. Sylvia E. Kernke

Kernke-Agentur für Marketing und Kommunikation GmbH +
Co KG
Wilhelmshöher Allee 118
34119 Kassel
Fon: 0 56 1/7 66 5 88-00
Moi: 0172 563 5665
kernke@kernke.de
www.kernke.de

Prof. Dr. Sylvia E. Kernke, Kernke-Agentur für Marketing und
Kommunikation GmbH + Co KG, Wilhelmshöher Allee 118,
34119 Kassel, kernke@kernke.de www.kernke.de