

## Qualitätsmerkmale

- Klar strukturierter, transparenter Prozess von der Anfrage zum Auftrag.
- Zielvereinbarungen nach **SMART**

**S**pezifisch-konkrete Fragen und Anliegen im Erstkontakt erarbeiten.

**M**essbare Ziele vereinbaren.

**A**nliegen aktuell bearbeiten.

**R**ealistische Handlungsoptionen und Lösungen entwickeln, die Sie

**T**erminiert und erfolgskontrolliert umsetzen.

- Vereinbarung von Bilanz- bzw. Reflexionsgespräche zur permanenten Zielkontrolle bereits im Kontraktgespräch.
- Führen der Bilanzgespräche mit allen am Kontrakt Beteiligten.
- Umfangreiche Referenzen zu allen Auftragsgebieten.

## Qualitätssicherung: extern

### Supervision, Coaching, Beratung

- Die Prozesslänge richtet sich nach dem individuellen Bedarf.
- In Prozessen von mehr als fünf Sitzungen, wird nach der Hälfte der Sitzungen anhand der vereinbarten Ziele eine Zwischenbilanz gezogen.
- Am Ende des Prozesses findet eine ausführliche Abschlussbilanz statt:

#### Themen der Bilanzsitzungen u.a.:

Prozessverlauf, Zielerreichung, Zufriedenheit; Passung der eingesetzten Methoden, Veränderungen des Umfeldes, Veränderungen der Themen

### Trainings, Organisationsentwicklung

- Begleitung der Maßnahme nach individueller Absprache durch Zufriedenheitsabfragen, Interviews, Gespräche der/mit dem Auftraggeber und den Teilnehmenden.
- Nach jeder Maßnahme wird eine ausführliche Bilanz mit dem Auftraggeber und den Teilnehmenden gezogen:

#### Methoden:

- Kurzinterview,
- validierte Fragebögen, die direkt nach der Maßnahme und in einem Abstand von drei bis vier Monaten danach eingesetzt werden.
- Umsetzung der Befragungsergebnisse durch KVP\*

## Qualitätssicherung: intern

### Ich nehme regelmäßig teil an

- Kontroll-Supervision durch zertifizierte SupervisorInnen DGSv.
- Intervision mit qualifizierten Kolleginnen und Kollegen der DGSv
- Kollegialer Beratung mit qualifizierten Kolleginnen und Kollegen aus dem Trainer- und Beraterbereich
- am internen, zertifizierten Qualitätsmanagement der DGSv
- Weiterbildungen zur Qualifizierung meiner Arbeit
- Ich bin im Bereich der Fachveröffentlichungen stets auf dem neusten Stand.
- Ich präsentiere mich adäquat mit meiner Website. Alle meine Angebote sind dort und in Flyern nachzulesen.
- Ca. 10% meines Gewinns investiere ich jährlich in die Qualitätssicherung meiner Arbeit.

\* KVP= Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

\* DGSv= Deutsche Gesellschaft für Supervision

# Qualitätsmanagement

Meine Angebote sind gezielte Beratung für Ihre beruflichen Themen.

Sie, Ihre Fragen, Ihre Arbeitsumgebung und Ihre Kunden stehen im Mittelpunkt.

Welche meiner Qualifikationen und Angebote Sie auch immer nutzen:

**Ihre Zufriedenheit und Ihre Zielerreichung sind mir wichtig –**

und das geht nur mit meiner gleichbleibend hohen Qualität, die ich regelmäßig kontrolliere und Ihnen

**garantiere!**

# Weitere Informationen



Blickwinkel ❖ Beatrix Hilbt

Organisationsentwicklung ❖ Supervision & Coaching ❖ Training

Dipl. Supervisorin (DGSv)  
Gruppendynamikerin (DAGG)  
Dipl. Sozialarbeiterin  
Schlaf- und Entspannungstherapeutin  
(EFH-RWL)

[www.blickwinkel-hilbt.de](http://www.blickwinkel-hilbt.de)  
[info@blickwinkel-hilbt.de](mailto:info@blickwinkel-hilbt.de)

☎ 0 23 25 – 46 65 79  
Mobil: 0178 – 60 57 78 0

Referenzen auf Anfrage

Nicht **alle Ziele erreicht man alleine.**



**Qualitätsmanagement –  
ein nicht ersetzbarer  
Baustein  
auf dem Weg zum Erfolg**