

5.1.2 Kundenorientierung

Es ist festgelegt, wer Mittler zwischen den Kunden und der Berufsbildung im LudwigSteilHof während der einzelnen Phasen der Dienstleistungserbringung ist.

Wir pflegen den Kontakt zu unseren Kunden und nehmen Wünsche und Vorschläge unserer Kunden entgegen und setzen sie innerhalb unserer täglichen Arbeit um.

Im Rahmen der Dienstleistungserbringung werden Regeln beachtet, die

- eine sorgfältige Wahrnehmung der Kundenwünsche und -anforderungen sicherstellen und
- eine Prüfung der Kundenanforderungen auf Erfüllbarkeit zum Inhalt haben.

Unsere Art der Vorgehensweise führt zu einer hohen Prozessfähigkeit und -sicherheit. Unser Ziel ist dabei die Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit.

Wir erheben die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Leistungen. Darüber hinaus werden alle Beobachtungen, die Hinweise auf die Zufriedenheit mit der Berufsbildung im LudwigSteilHof insgesamt geben, im FB Kundenzufriedenheit festgehalten und im Rahmen der Teamsitzung bewertet.

Es gibt ein dokumentiertes Verfahren für den zweckmäßigen Umgang mit Beschwerden von Kunden, um dem Reklamationsgrund abzuhelpen und Wiederholungen auszuschließen.

Mitgeltende Dokumente:

[5.2 VA Kundenorientierung](#)

[9.1.2 VA Kundenzufriedenheit](#)

5.2 Qualitätspolitik

Durch unser Qualitätsmanagementsystem möchten wir die folgenden Punkte langfristig sicherstellen:

- Zufriedenheit unserer Kunden
- Erfüllung von Kundenforderungen
- Qualifikation unserer Mitarbeiter
- Erhaltung und Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistung
- Weiterentwicklung des Unternehmens
- Aspekt des Gender Mainstreaming oder Diversity Management

Um dies erreichen zu können, ist das Leben des Qualitätsmanagementsystems von jedem Mitarbeiter im Alltag eine Grundvoraussetzung für uns. Zur Erhaltung seiner Funktionalität und Aktualität stellen wir uns einer jährlichen Überprüfung.