



## Projektbeschreibung

### Einführen eines umfassenden Qualitätsmanagements zur nachhaltigen Verbesserung der Warenqualität in einem Textilhandelsunternehmen

#### Hintergrund des Beratungsauftrages

Die Reklamationsquoten der Kunden bezüglich qualitativer Mängel der verkauften Waren führten zu unnötigen Mehrkosten sowie Imageverlust für das Unternehmen.

#### Die Aufgabenstellung

Die Geschäftsleitung des Unternehmens bat uns, die genauen Ursachen für die hohe Anzahl der Reklamationen zu finden und diese mit geeigneten Maßnahmen zu beseitigen.

#### Unsere Vorgehensweise

Die Kundenreklamationen wurden detailliert aufgenommen, analysiert und kategorisiert. Alle Reklamationsgründe wurden systematisch in eine Reklamationsmatrix eingetragen. In dieser Matrix wurden die Reklamationen u.a. nach Art der Reklamation, zugehörigen Lieferanten, Filiale und Zeitraum zwischen Kauf der Ware und Reklamation systematisiert. Anschließend wurden insbesondere Auffälligkeiten („Reklamationsmuster“) näher untersucht. Gemeinsam mit dem Unternehmen wurden Maßnahmen zur Beseitigung von Reklamationen erarbeitet. Dabei wurden alle betroffenen Lieferanten des Unternehmens in den Verbesserungsprozess enger eingebunden, um bereits dort – also quasi „an der Quelle“ - den Qualitätsstandard deutlich zu erhöhen. Ein Prozess zur kontinuierlichen Lieferantenbewertung mittels diverser Schlüsselkriterien wurde in dem Textilunternehmen implementiert.

#### Das Ergebnis

Innerhalb von 12 Monaten konnte die Anzahl der Reklamationen und die damit verbunden „cost of non conformance“ deutlich gesenkt werden. Gleichzeitig nahmen die vom Unternehmen registrierten Kundenbeschwerden ab. Die wichtigsten Lieferanten wurden eng in den Qualitätsmanagementprozess eingebunden. Regelmäßige Qualitätszirkel stellen sicher, dass bereits auf Lieferantenseite ein entsprechend hohes Maß an Qualität erreicht wird. Lieferanten, die den Qualitätsmaßstäben nicht entsprechen konnten, wurden ersetzt.