



# Valais excellence Netzwerk



## Synergie excellence

Einleitung	38
Kundenzufriedenheit sinnvoll messen	39
Fit For Future	41
Carbon Footprint	43
Umweltmanagement	45
Internes Audit	47
Benchmark	49
Gesundheit / Sicherheit	51
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	53





## Einleitung

Das monatliche Club-Treffen bietet Ihnen die Gelegenheit für einen Erfahrungsaustausch unter Fachleuten zu einem Thema im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement und der nachhaltigen Entwicklung.

Die von den Unternehmen für die Unternehmen veranstaltete Plattform ist als echter Mehrwert für die Mitglieder von Valais excellence zu betrachten. Der Informationsaustausch ist sektorenübergreifend und vielfältig und vermittelt dem Unternehmen zahlreiche gute Praktiken.

Profitieren Sie von den Erfahrungen der anderen Mitglieder und bringen Sie Ihr Wissen und Ihre Kenntnisse spontan in einem lockeren Umfeld ein.



### Zielgruppe

Geschäftsleitung, Qualitätsverantwortliche, Delegierte der Direktion und Begleitpersonen

### Anzahl Teilnehmer

Die Synergie Treffen finden jeweils ungeachtet der Anzahl Teilnehmer statt. Wir sind Ihnen jedoch für die Ankündigung Ihrer Teilnahme dankbar.

Eine Zusammenfassung der Synergie-Treffen wird einige Tage nach dem Workshop auf unserer Internetseite im Mitgliederbereich (Auswahlmenü Netzwerk) zur Verfügung gestellt.

**Neu im 2012:** die meisten Synergie excellence-Treffen werden je nach Thema in Musterbetrieben organisiert.



## Kundenzufriedenheit sinnvoll messen

Der Begriff Kundenzufriedenheitsbefragung führt leicht auf die falsche Fährte: es verleitet dazu, Kunden nach ihrer Zufriedenheit zu befragen. Man entwirft einen Fragebogen, im Sinne von «Wie zufrieden sind Sie mit unseren Produkten», wählt Adressen aus der Kundendatenbank aus, versendet den Fragebogen und wertet die Ergebnisse aus. Diese Methode ist nicht die einzige und nicht immer angebracht.

- ★ Wie erfährt man, ob die Kunden mit dem eigenen Angebot zufrieden sind?
  - ★ Wie erhält man Informationen über die Wünsche der Kunden?
  - ★ Wie kann man unzufriedene Kunden zurückerobern?
- ★ **Das Hotel Ferienart Resort & Spa** wird uns freundlicherweise empfangen, um uns über ihre besten Praktiken hinsichtlich der Kundenzufriedenheit zu informieren.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>9. Februar 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	Dorfweg 1, 3906 Saas-Fee
<b>Musterunternehmung</b>	Beat Anthamatten – Ferienart Resort & Spa
<b>Leitung</b>	Valais excellence
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Fit For Future

In einer wachsenden und sich ständig verändernden globalen und lokalen Geschäftswelt ist eine systematische Umfeld-Analyse mit sorgfältiger Planung und professioneller Umsetzung für Organisationen und Unternehmen der richtige Weg, um gut vorbereitet in die Zukunft zu gehen.

### Ziele

- ★ Die Wissbegier für eine unternehmerisch lenkbare Zukunft wecken und das Wissen ausbauen, wie dies erreicht werden kann.
- ★ Systematik in die Umfeld-, Organisations- und Unternehmens-Analysen, Annahmen- und Chancen-Entwicklungen zu bringen, sowie Vision und Strategien durch prozessgesteuertes Vorgehen umsetzen.
- ★ Scheinbar Unvorhersehbares durch strategisches Vordenken deuten und mit Gespür in zukunftsorientierte Produkte/Dienstleistungen einfließen lassen.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>8. März 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	Techno-Pôle 10, Saal Maïa, 3960 Siders
<b>Leitung</b>	SQS
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Carbon Footprint

Die Hauptursache der Klimaerwärmung, die in den letzten Jahren zu verzeichnen war, sind Emissionen von Treibhausgasen. Eine Reduktion dieser Emissionen kann langfristig zu einer Stabilisierung der Erwärmung führen.

Deshalb ist es äusserst wichtig, dass im Rahmen der Unternehmen Lösungen für eine nachhaltige Nutzung der natürlichen Ressourcen, für die Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen und für die Förderung von erneuerbaren Energien gefunden werden.

- ★ **Die WKB wurde 2011 mit dem Label Swiss Climate CO<sub>2</sub> ausgezeichnet.** Sie wird uns freundlicherweise empfangen, um uns über ihre besten Praktiken hinsichtlich der Erstellung einer Kohlenstoffbilanz zu informieren.
- ★ **Die Firma Swiss Climate** ist hauptsächlich auf die Entwicklung von Klimaschutzprojekten und die Beratung von Unternehmen in Klimaschutzfragen spezialisiert. Sie wird uns über die vorhandenen Lösungen orientieren, um gegen die Klimaerwärmung anzukämpfen.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>26. April 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	WKB, Rue des Cèdres 8, 1950 Sitten
<b>Musterunternehmung</b>	Stéphane Keller, Jean-Yves Pannatier – WKB
<b>Leitung</b>	Swiss Climate und Valais excellence
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Umweltmanagement

Ein effizientes Umweltmanagement muss es gestatten, die Risiken und die signifikanten Umweltauswirkungen im Zusammenhang mit den Aktivitäten des Unternehmens festzustellen, sie zu bewerten und zu reduzieren. Das Umweltmanagement fällt in den Rahmen einer nachhaltigen Entwicklung. Der Austausch von guten Praktiken und der Erfahrungsaustausch werden es Ihnen gestatten, Ihr Umweltmanagement zu optimieren.

- ★ **Die Unternehmung Esprit Energie** wird uns freundlicherweise empfangen, um uns über ihre besten Praktiken hinsichtlich des Umweltmanagements zu informieren.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>31. Mai 2012</b>
<b>Ort</b>	Claya de Tomme 5, 1966 Ayent
<b>Musterunternehmung</b>	Victoria Leaney – Esprit Energie
<b>Leitung</b>	QS&P
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Internes Audit

Evaluieren Sie mittels eines internen Audits, objektiv und effizient Ihr Managementsystem, dessen Funktion und Anwendung. Dieses Qualitätstool bietet einen starken Mehrwert für Ihr Unternehmen. Ein Erfahrungs- und Best Practices Austausch ermöglicht Ihnen, Ihre internen Audits effizient zu planen und erfolgreich auszuwerten.

- ★ **Die Unternehmung Rouvinez Vins** wird uns freundlicherweise empfangen, um uns über ihre besten Praktiken hinsichtlich des internen Audits zu informieren.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>14. Juni 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	Konferenzsaal, Colline de Géronde, 3960 Siders
<b>Musterunternehmung</b>	Véronique Besson – Rouvinez Vins
<b>Leitung</b>	Valais excellence
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Benchmark

*„Wer sich verbessern will, muss sich messen, wer der Beste sein will, muss sich vergleichen.“ (Robert C. Camp)*

Vergleichen Sie Ihre Indikatoren mit anderen Unternehmen und optimieren Sie so Ihre Performance.

Beispiele von guten Praktiken und der Erfahrungsaustausch werden es Ihnen gestatten, einen konkreten Benchmark zu erstellen und einen Benchmark zu definieren, der am besten für Ihr Unternehmen geeignet ist.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>27. September 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	Techno-Pôle 10, Saal Maïa, 3960 Siders
<b>Leitung</b>	Valais excellence
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen





## Gesundheit / Sicherheit

Die Herausforderungen in Bezug auf das betriebliche Gesundheits- und Sicherheitsmanagement sind beträchtlich. Es geht darum, sie zu verstehen und die für Ihr Unternehmen geltenden gesetzlichen Verpflichtungen und Anforderungen zu kennen.

Die Tätigkeiten des Unternehmens managen, um Gesundheits- und Sicherheitsrisiken des Personals zu kennen und einzuschätzen, und dabei die Verbesserung der Performance des Unternehmens als Zielsetzung beibehalten, das ist die Herausforderung.

★ **Die Unternehmung Evéquoz SA** wird uns freundlicherweise empfangen, um uns über ihre besten Praktiken hinsichtlich eines internen Audits zu informieren.



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>15. Oktober 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	wird noch bekannt gegeben
<b>Musterunternehmung</b>	Dominique Fournier – Evéquoz SA
<b>Leitung</b>	QS&P
<b>Sprache</b>	jedem Teilnehmer steht es frei, sich in seiner Sprache auszudrücken
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen



## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Ein Managementsystem ist ein Instrument zur gezielten Umsetzung von Unternehmenszielen: dazu gehören die Planung betrieblicher Abläufe, die Ausführung dieser Abläufe entsprechend der Planung, die Erfolgskontrolle und - wo notwendig - die Korrektur, falls das gewünschte Ergebnis nicht erreicht wird. Nach dem englischen plan - do - check - act (deutsch: Planen - Ausführen - Überprüfen - Optimieren) wird dieses Vorgehen auch als PDCA-Zyklus bezeichnet.

Die ersten beiden Bereiche PLAN und DO werden regelhaft und häufig intuitiv eingehalten. Oft scheitert das Qualitätsmanagement jedoch in der Phase CHECK. Viel zu wenig und vor allem unsystematisch wird der Erfolg von Massnahmen überprüft und evaluiert, damit fehlt jede Grundlage für eine planvolle Weiterentwicklung.

- ★ Welche Möglichkeiten stehen dem Manager zur Verfügung?
- ★ Wie kann man diese Möglichkeiten attraktiv gestalten und effizient einsetzen?



<b>Zielpublikum</b>	alle Valais excellence Mitglieder
<b>Datum</b>	<b>22. November 2012</b>
<b>Workshopdauer</b>	16:00 bis 18:00 Uhr
<b>Ort</b>	Konferenzsaal, Bahnhofstrasse 1, 3900 Brig
<b>Leitung</b>	Valais excellence
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Kosten</b>	im Abonnement Valais excellence inbegriffen

