



Tips nr 1: Se med kundens ögon

Vet du att ISO9001-standarden bygger på 8 ledningsprinciper?

Ett framgångsrikt ledningssystem bygger på dessa principer. En av ledningsprinciperna är att **arbeta med kundfokus**. Kravet i standarden är att **med regelbundet säkerställa att kundkraven följs**. Ett väldigt självklart krav för en vd/företagsledare men det kan vara bra att få samlad rapport om kundnöjdheten.

En sådan kundundersökning kan utföras på olika sätt och med olika verkstyg. Du och ni kan utföra den själv med frågor till kunder eller kundgrupper. Det finns olika digitala gratisverktyg som du kan använda.

Jag hjälper företag och organisationer att genomföra en webbaserad kundundersökning. Allt från hjälp med frågeurval, frågeformulering, designa enkät, distribuera, bevaka inkommande svar och sammanställa en rapport för dig och din ledningsgrupp.

Har du/ni länge funderat på att göra en webbaserad kundenkät och få ett neutralt beslutsunderlag för att genomföra förbättringsåtgärder.

[Klicka här för att läs mer om en webbaserad kundenkät.](#)

Du kan även ladda ner i pdf-format produktblad [JQK Kundenkät 150105](#). (klicka på länken för att ladda ner PDF-filen och öppna i ett separat fönster)

Om du vill ha personlig kontakt eller rådgivning så ringer du 0708-23 17 22 eller mailar jan@jqkonsult.se



Tips nr 2: Skapa ett beslutsunderlag

Vill du och din ledningsgrupp ha ett beslutsunderlag för att bygga upp ett ledningssystem enligt ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 eller andra standarder/verktyg/koncept?

- Ett ledningssystem som kan certifieras av tredje part.
- Har du/ni interna eller externa krav som driver på att ni skall vara certifierade?

Frågor som ni skall ställa er.

- **VARFÖR** skall ni vara certifierade?
- **NÄR** skall projektet starta och när skall ni ha certifikat i hand?

- **VAD** skall ni dokumentera i systemet? Det gäller att dokumentera det viktiga så det blir ett hjälpmedel som är kopplat till affärerna.
- **HUR** skall vi dokumentera för att systemet skall vara tillgängligt för alla medarbetare?
- **VEM** skall förvalta och utveckla systemet i framtiden?

Vi du och din ledningsgrupp ha hjälp med att skapa ett beslutsunderlag? Ring eller [maila](#) ett förslag för personligt möte på plats hos er. När skall ni ha certifikat i hand? Efter detta beslut så skapar vi en projektplan. Jag kan även avrapportera beslutsunderlaget på ert styrelsemöte.



Tips nr 3: Se till att få effekt av systemet

Ett framgångsrikt ledningssystem bygger på de åtta ledningsprinciperna i ISO9001. De tre första är kundfokus, ledarskap och medarbetarnas engagemang. 9001 ger en basstruktur och grundförståelse för vad man behöver ha med i ett ledningssystem för att styra och ledningen på effektivt sätt. Gör det dessutom lätt att integrera med miljö- och arbetsmiljöfrågor. **Har du och ditt företag ett ledningssystem som i första hand är ett managementsystem som hjälper att styra och leda i vardagen och på lång sikt?**

Eller har ni första hand ett ledningssystem som är ett dokumenthanteringssystem men liten koppling till ledningsarbetet?

Behöver du/ni hjälp med att anpassa ert ledningssystem så att det blir en hjälp för ledningen? Ring eller [maila](#) med förslag på tid så kommer jag och berättar mer hur jag kan hjälpa er.

Jan Qvarnström Konsult AB

Ljungstigen 16 • 144 33 RÖNNINGE

Maila: jan@jqkonsult.se • Webb: <http://www.jqkonsult.se> • Mobil: 0708-23 17 22

Det här är ett meddelande från Jan Qvarnström Konsult AB. Vi hoppas att den här kommunikationen är välkommen.
Om du inte vill få mer information från oss i framtiden, så kan du avregistrera dig här