BLOG

EINE QUALITÄTSZAHL GEHÖRT IN DEIN COCKPIT

15. Oktober 2026 · Olaf Rosenbaum · 2 Min. Lesezeit

> **Kurz gesagt:** Jeder Qualitätsanspruch rutscht ohne Messung zurück in den Durchschnitt – darum gehört eine Qualitätskennzahl in Dein Wochen-Cockpit, verbunden mit Konsequenz bei Abweichungen und Anerkennung bei Treffern.

Alles, was Du in Deinem Unternehmen nicht ansprichst, nicht systematisierst, nicht misst, rutscht automatisch zurück in den Durchschnitt. Das hat nichts mit der Qualität Deiner Mitarbeiter zu tun – Du bist so, ich bin so. Wir alle rutschen irgendwann zurück ins Mittelmaß, weil wir feststellen: Reicht ja. Das ist keine Charakterfrage, das ist Schwerkraft. Und das Tagesgeschäft ist der Feind jedes Qualitätsanspruchs.

Deshalb braucht Dein Qualitätsanspruch eine Zahl. **Eine Zahl – nicht zehn.** Lautet Dein Satz „Wir melden uns am selben Tag zurück", ist Deine Zahl der Anteil der Rückmeldungen am selben Tag. Lautet er „Bei uns gibt es keine Nacharbeit", zählst Du die Nachbesserungen pro Monat. Diese Zahl gehört in Dein Wochen-Cockpit, direkt neben Liquidität und Auftragsbestand.
Wichtig: Nimm nur, was ohne Riesenaufwand messbar ist – notfalls reicht die direkte Frage an Deine Kunden: Wie zufrieden seid ihr, auf einer Skala von eins bis zehn? In dem Moment, in dem Du misst, wird Qualität von einem Gefühl zu einem Faktum.

Und dann braucht es Konsequenz – in beide Richtungen. Das ist der Teil, den die meisten weglassen.

Richtung eins: Jede Abweichung wird angesprochen. Sofort, sachlich, ohne Schuldigensuche – denn mit der Frage „Wer war das?" ist jede Fehlersuche beendet. Es geht nicht um Schuld, es geht um die Vereinbarung: „Wir haben gesagt, fertig heißt besenrein. Das hier ist nicht besenrein."

Richtung zwei: Treffer werden gefeiert. Zwei Monate alle Baustellen besenrein? Sag es im Teammeeting: „Martin hatte sechs Wochen keine einzige Beanstandung. Danke, Martin." Wertschätzung wirkt bei den meisten Menschen stärker als jede Prämie. Und wenn Du über den „Mitarbeiter des Monats" lächelst: Wer selbst mit Foto an der Wand hängt, denkt insgeheim – nächsten Monat bin ich wieder Nummer eins.

Exzellenz, die keiner misst, verschwindet. Mittelmaß, das keiner anspricht, bleibt.

> Dieser Gedanke stammt aus **Folge 30** von Chefsache Krise: „Qualität als System: Raus aus dem Durchschnitt" – Jetzt anhören.

Olaf Rosenbaum berät Inhaber und geschäftsführende Gesellschafter im Mittelstand, wenn Gewinn, Liquidität oder Steuerbarkeit kippen. Steuerberater seit 2002, über 600 Beratungen, Kiel. Mehr über mich · LinkedIn