BLOG

WAS DU DURCHGEHEN LÄSST, IST DEIN STANDARD

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

> **Kurz gesagt:** Qualität ist ein System aus schriftlichen Standards, nicht ein Charakterzug Deiner Mitarbeiter – und der oberste Standard bist Du, denn was Du durchgehen lässt, wird zur Norm.

Der Kaffee beim Bäcker ist nicht schlecht, weil die Verkäuferin ein schlechter Mensch ist. Er ist schlecht, weil niemand festgelegt hat, was ein guter Kaffee ist – und weil ihn nie jemand probiert. Es gibt keinen Standard. Also entsteht das Ergebnis zufällig, und nach dem Gesetz der großen Zahl pendelt es sich beim Durchschnitt ein.

Qualität ist kein Charakterzug Deiner Mitarbeiter. **Qualität ist ein System.** Ein Standard beantwortet eine einzige Frage: Woran erkennen wir, dass diese Arbeit fertig ist – und dass sie gut ist? Nicht als Gefühl, sondern aufgeschrieben, auf einer Seite. Die Baustelle ist fertig, wenn sie besenrein ist und die Restpunkte schriftlich vereinbart sind. Das Angebot ist gut, wenn es binnen 48 Stunden raus ist und der Kunde es ohne Rückfrage versteht.

„Meine Leute sind Profis, die brauchen keine Checkliste"? Doch – gerade Profis. Piloten gehören zu den bestausgebildeten Leuten überhaupt, und trotzdem gehen sie vor jedem Start ihre Checkliste durch. Nicht weil sie es nicht können, sondern weil der Standard sie vor einem schlechten Tag schützt – vor Zeitdruck, Routine, einer kurzen Nacht. Ein Standard sorgt

dafür, dass der Kunde den Profi auch dann bekommt, wenn der Profi einen schlechten Tag hat. Und den haben wir alle.

Und jetzt der unbequemste Teil, der geht an Dich persönlich: Der oberste Standard in Deinem Unternehmen bist Du. Nicht durch das, was Du sagst – durch das, was Du durchgehen lässt. Jede schiefe Fuge, zu der Du schweigst, setzt einen neuen Standard: Schiefe Fugen sind bei uns okay. Jedes Angebot, das eine Woche liegt, ohne dass es jemanden interessiert, heißt: Eine Woche ist bei uns normal. Deine Mitarbeiter lernen nicht aus Deinen Ansagen. Sie lernen aus dem, was Du duldest.

Was Du durchgehen lässt, wird bei Dir zum Standard – ob Du das willst oder nicht.

> 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