



QUALITÄT IN DER UNTERNEHMENSBERATUNG

QUALITÄT IN DER UNTERNEHMENSBERATUNG

Die Mitgliedschaft im BDU setzt den Nachweis und die Einhaltung hoher Qualitätsanforderungen voraus, die besonders auf den drei Ebenen „Berater“, „Klientenbeziehung“ und „Dienstleistung“ eine verlässliche Orientierung bieten. Zur Verdeutlichung und zum besseren Verständnis der drei Ebenen hat ein BDU-Arbeitskreis Qualitätsstandards für Mitgliedsunternehmen des BDU entwickelt. Hierin werden insgesamt neun zentrale Elemente eines Qualitätsrahmens im Consulting beschrieben, die gleichzeitig auch als Empfehlung des BDU zu verstehen sind.

Dem Unternehmensberater als Angehöriger der Freien Berufe ist es freigestellt, eigene und daher von dem Leitbild abweichende und situativ passende Methoden und Lösungswege bei der Qualitätssicherung zu verwenden. Daher können durch das Leitbild auch keine zivilrechtlichen Ansprüche oder vertragliche Verpflichtungen von Klienten oder anderen Dritten abgeleitet werden. Es ist auch nicht für Zertifizierungszwecke oder die Nutzung von Verträgen vorgesehen oder geeignet.

Das BDU-Verbandsgericht legt seinen Entscheidungen aber diese Qualitätsstandards zugrunde:



QUALITÄT DES BERATERS

► Kompetenz

Kompetenz bezeichnet das Wissen und die Fertigkeiten des Beraters, um eine Aufgabenstellung professionell bearbeiten zu können.

- Der Berater handelt mit der erforderlichen beruflichen Sorgfalt und nach bestem Wissen.
- Er übernimmt nur Aufgaben, für die er oder seine Partner über die notwendigen Fähigkeiten, Kenntnisse und zeitlichen Ressourcen verfügen. Dies schließt diese erforderlichen Kompetenzen des ICMCI Competency Framework ein:
 - Soziale Kompetenz (persönliche und soziale Interaktion und persönliche Eigenschaften)
 - Fachkompetenz (Fachwissen, analytische Kompetenz, Beratungsfähigkeit und Handlungskompetenz)
 - Wirtschaftliche Kompetenz (klientenspezifische Kenntnisse und Kenntnisse der Beratungsbranche)
- Er bildet sich fachlich fort, um die zu seiner Berufsausübung erforderlichen Kompetenzen zu erhalten und weiterzuentwickeln.

Haltung / Selbstverständnis

Die Haltung des Beraters bestimmt dessen Handeln, auch in schwierigen Situationen.

- Der Berater richtet sein Denken und Handeln an dem Nutzen für den Klienten aus.
- Seine Tätigkeit ist lösungsorientiert und geprägt von Respekt vor eigenen und fremden professionellen sowie persönlichen Grenzen. Er übernimmt Verantwortung und pflegt Transparenz.
- Der Berater handelt ehrenhaft, gesetzestreu und hält sich an diese Qualitätsstandards. Er unternimmt keine Handlungen, die ihn oder den Berufsstand in Misskredit bringen könnten.

Integrität

Die Integrität des Beraters beschreibt dessen Anspruch an sein Wirken als Berater.

- Der Berater verfügt über ein stabiles Wertesystem und eine unbestechliche, selbstreflexive Grundhaltung.
- Der Berater orientiert sich konsequent an hohen ethischen Standards. Er erkennt die Tragweite und Grenzen seines Einflusses an und übt diesen verantwortlich aus.
- Der Berater handelt im Einklang mit seinen Werten. Seine Worte und Taten stimmen überein.

QUALITÄT DER KLIENTENBEZIEHUNG

► Klienten-Nutzen

Der Klienten-Nutzen bezeichnet den objektiv messbaren oder vom Klienten subjektiv empfundenen Mehrwert aus der Beratungsleistung.

- Der Berater akquiriert keine Projekte, bei denen keine Aussicht auf einen Beratungserfolg besteht und bei denen kein erkennbarer Mehrwert für den Klienten geschaffen wird.
- Der Berater zeigt dem Klienten einen absehbar zu erreichenden Mehrwert realistisch auf. Er schlägt offenkundige Alternativlösungen vor, wenn dadurch ein erheblich höherer Mehrwert erzielt oder der gewünschte Mehrwert erheblich effektiver oder effizienter erreicht werden kann.
- Der Berater wirkt aktiv darauf hin, den Klienten handlungsfähig zu machen.

Unabhängigkeit

Unabhängigkeit bezeichnet die Freiheit des Beraters von Beziehungen zu Dritten, die seinen Handlungs- und Entscheidungsspielraum im Consulting Mandat beeinträchtigen.

- Der Berater übt seinen Beruf eigenverantwortlich und gewissenhaft aus. Er erbringt die vereinbarte Beratungsleistung unvoreingenommen und bewahrt Objektivität im Verhältnis zu allen Interessenträgern.

- Er erbringt keine Gefälligkeitsgutachten. Er nimmt von Dritten für sich oder andere keine finanziellen oder materiellen Zuwendungen – etwa Provisionen – an, die seine professionelle Auftragsdurchführung gefährden oder dem Auftraggeber nicht bekannt sind.
- Der Berater wird nicht tätig, wenn er einen oder mehrere andere Auftraggeber – ohne deren Kenntnis – in derselben Sache im widerstreitenden Interesse berät.

Vertrauensvolle Partnerschaft

Vertrauensvolle Partnerschaft bezeichnet ein über die formale Erfüllung des Beratungsauftrags hinausgehendes professionelles Verhältnis zwischen Berater und Klient.

- Der Berater verhält sich loyal und aufrichtig gegenüber dem Klienten. Die Beziehung ist geprägt von gegenseitigem Respekt und gegenseitiger Wertschätzung.
- Der Berater achtet die im Klientenunternehmen geltende Kultur und geltenden Regeln.
- Der Berater hat einen nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg seines Klienten zum Ziel. Er weist frühzeitig auf die Relevanz oder Notwendigkeit von Veränderungen für seinen Klienten hin. Er soll dazu auch Spannungsfelder aufzeigen, beispielsweise im Bereich Ökonomie und Ethik, oder im Widerstreit zwischen kurzfristigen Chancen und langfristigen Unternehmensinteressen.



QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG

■ Dauer

Dauer bezeichnet die Zeitspanne, innerhalb derer die vereinbarte Leistung durch den Berater in Form einer transparenten und nachvollziehbaren Planung erbracht wird.

- Der Berater strebt an, den mit dem Klienten vereinbarten Zeitrahmen einzuhalten.
- Bei erheblichen Änderungen oder Abweichungen im Projekt weist der Berater auf mögliche Auswirkungen auf den Zeitrahmen hin, auch wenn der Klient diese zu vertreten hat.
- Der Berater wirkt gemeinsam mit dem Klienten darauf hin, dass alle Angelegenheiten zeitgerecht und effizient bearbeitet werden.

Kosten

Kosten bezeichnen die finanziellen Aufwendungen, die für den Klienten aus dem Consulting-Mandat erwachsen, inkl. der anfallenden finanziellen Investitionen für ein Consulting-Mandat.

- Der Berater berechnet Honorare, die im angemessenen Verhältnis zur Leistung oder zum Ergebnis stehen. Er darf ein fest vereinbartes Budget nicht unabgestimmt oder aus sonstigen Gründen überschreiten.
- Bei Auftragserteilung sowie bei Änderungen im Projekt weist der Berater – soweit nötig und möglich –

auf konkret absehbare oder sicher zu erwartende Folgen für das Budget hin. Dies umfasst nicht nur die Vergütung des externen Beraters (Beratungshonorar und Nebenkosten) sondern auch – soweit möglich und angemessen – die Beistell-Leistungen des Klienten, beispielsweise für den Einsatz eigener Mitarbeiter in dem betreffenden Projekt.

- Bei der Ausgestaltung und Durchführung des Projekts strebt der Berater ein für den Klienten ausgewogenes Kosten-Nutzen Verhältnis an.

Ergebnis

Das Ergebnis der Beratungsleistung umfasst den im Vertrag mit dem Klienten festgelegten, durch den Berater zu erbringenden Leistungsumfang.

- Der Berater erfüllt den vereinbarten Leistungsumfang und hält die zugesagte hohe Beratungsqualität verbindlich ein.
- Bei Änderungen oder Abweichungen im Projekt weist der Berater – soweit absehbar und nötig – auf mögliche Auswirkungen auf das Ergebnis sowie eine ggf. erforderlich werdende Anpassung des Leistungsumfangs hin.
- Die Projektplanung soll eine laufende Bewertung des Projekterfolgs – unter Einbezug messbarer Kriterien und des Gesamtziels – beinhalten.

BUNDESVERBAND DEUTSCHER UNTERNEHMENSBERATER (BDU) E. V.

JOSEPH-SCHUMPETER-ALLEE 29
53227 BONN
T +49 (0)228 9161-0
F +49 (0)228 9161-26
INFO@BDU.DE

REINHARDTSTRASSE 34
10117 BERLIN
T +49 (0)30 8931070
F +49 (0)30 8928474
BERLIN@BDU.DE

82, RUE DE LA LOI
B-1040 BRÜSSEL
T +32 2 400 21 78
F +32 2 400 21 79
EUROPE@BDU.DE

WWW.BDU.DE



YouTube

