

[q]³ unternehmensberatung

Beratung | Training | Coaching





Inhaltsverzeichnis

Referenzen	4
Die [q] ³ unternehmensberatung	6
Leistungsspektrum	8
Beratung	10
▪ Strategieentwicklung	
▪ Organisationsstruktur	
▪ Führungssystem	
▪ Personalmanagement	
▪ Personalentwicklung	
▪ QM-Zertifizierung	
▪ QM-Bausteine	
▪ Kundenmanagement	
▪ Kennzahlensystem	
▪ Befragungen	
Training	14
▪ Mitarbeiterführung	
▪ Zusammenarbeit	
▪ Kundenorientierung	
▪ Qualitätsmanagement	
Coaching	16
▪ Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften	
▪ Gruppen-Coaching	
▪ Funktionsspezifisches Coaching	
[q] ³ Historie	18
Auf ein Wiedersehen	19

Angenehm. [q]³
Sie sind in guter Gesellschaft

Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweigniederlassung Bremen* ▪ **Bischof+Klein GmbH & Co.KG** ▪ Niels-Stensen-Kliniken
linikum Mannheim ▪ **AMEOS Klinikum Osnabrück*** (zuvor: Niedersächsisches Landeskrankenhaus Osnabrück) ▪ Fiege
gGmbH* ▪ Marienhospital Emsdetten* ▪ **Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Mega Center Hamburg*** ▪ Allgemeines
Bertelsmann AG - Bertelsmann Academy* ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Lüneburg (jetzt: Psychiatrische Klinik
schafter Klinikum gGmbH (jetzt: EUREGIO-KLINIK Albert-Schweitzer-Straße GmbH) ▪ **Holsten-Brauerei AG** ▪ St. Elisabeth-
GmbH ▪ **FMO Flughafen Münster/ Osnabrück GmbH** ▪ Kreiskrankenhaus Burg (jetzt: MEDIGREIF Kreiskrankenhaus
evangelischer Krankenhäuser e.V. ▪ Klinikum Mittleres Erzgebirge gGmbH (zuvor: Kreiskrankenhaus Mittleres Erzgebirge)
niederlassung Brieselang* ▪ **Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG*** ▪ Klinikum Emden - Hans-Susemihl-Krankenhaus
Neinstedter Anstalten ▪ **Evangelisches Krankenhaus Unna*** ▪ **Karl-Jaspers-Klinik gGmbH*** (zuvor: Niedersächsisches Landeskranken
heit mbH ▪ Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweigniederlassung Apfelstädt* ▪ Klinikum Uckermark GmbH (jetzt: Asklepios
Altenburg - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik ▪ **Ostfalia - Hochschule für angewandte Wissenschaften**
enhaus Berlin-Weißensee GmbH ▪ **Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweigniederlassung Bocholt*** ▪ SANA Kliniken
Spandau ▪ **Bombardier Transportation*** ▪ Krankenhaus Rheiderland gGmbH ▪ Caritas-Sozialstation Varel-Wilhelmshaven
Co.KG - Zweigniederlassung IDC Worms* ▪ Paritätisches Krankenhaus Templin (jetzt: SANA Krankenhaus Templin) ▪ Kath. Kranken
kum Magdeburg gemeinnützige GmbH ▪ **Klinikum Schaumburg - Kreiskrankenhaus Stadthagen** ▪ Volksbank GMHütte-Hagen-
GmbH* ▪ Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweigniederlassung Hannover* ▪ **Mann+Hummel Automotive GmbH**
Krankenhaus Potsdam gGmbH ▪ WLO Wirtschaftsförderungsgesellschaft für den Landkreis Oldenburg mbH ▪ Fachkrankenhaus für
St. Barbara Attendorn GmbH* ▪ **Fiege uni/serv GmbH*** ▪ Ammerland-Klinik GmbH* ▪ Diakonissenanstalt Emmaus Niesky
Papenburg-Aschendorf GmbH* ▪ Christliches Klinikum Melle GmbH ▪ **Evangelische Elisabeth-Klinik Berlin** ▪ Evangelisches
derlassung VDC Worms ▪ **Kinderhospital Osnabrück** ▪ Niedersächsisches Landeskrankenhaus Hildesheim (jetzt: AMEOS Klinikum
Fachklinik für Orthopädie ▪ **BROSE Fahrzeugteile GmbH & Co.KG, Hallstadt*** ▪ **Gesellschaften der Alexianerbrüder**
Brake ▪ Klinikum Schaumburg - Kreiskrankenhaus Rinteln* ▪ Heinrich-Braun-Klinikum Zwickau gGmbH ▪ **St. Hedwig-Kliniken Berlin**
St. Joseph-Krankenhaus Dessau ▪ **Klinikum Uelzen GmbH*** ▪ Krankenhaus St. Anna-Stift Lönigen ▪ Evangelisches
Charlottenstift Stadtoldendorf GmbH (jetzt: Charlotten-Hospital Stadtoldendorf GmbH) ▪ **prolog professional logistics GmbH***
Klinikum Dahme-Spreewald GmbH ▪ Klinikum Peine gGmbH ▪ Krankenhaus Bethanien Plauen ▪ Kreiskrankenhaus Delitzsch GmbH

GmbH* ▪ Knappschaftskrankenhaus Dortmund (Klinikum Westfalen GmbH) ▪ Evangelische Lungenklinik Berlin ▪ **Universitäts-**
Deutschland Stiftung & Co.KG – Zweigniederlassung Donauwörth* ▪ **Landkreis Schaumburg*** ▪ **Borromäus-Hospital Leer**
Krankenhaus Celle ▪ **BROSE Fahrzeugteile GmbH & Co.KG, Coburg*** ▪ Martin Gropius Krankenhaus GmbH
Lüneburg gGmbH) ▪ St. Ansgar Klinikverbund ▪ **Industrie- und Handelskammer - Ostwestfalen zu Bielefeld** ▪ Graf-
Krankenhaus gGmbH Salzgitter ▪ **Friedrich Blanke GmbH** ▪ Städtische Kliniken Neuss - Lukaskrankenhaus GmbH ▪ Innoform
Burg GmbH) ▪ St. Joseph-Hospital gGmbH Bremerhaven* ▪ **AWO Psychiatriezentrum Königslutter*** ▪ Verein zur Errichtung
Diakonissenkrankenhaus Dessau gGmbH ▪ **HELIOS Kliniken Schwerin** ▪ **Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweig-**
gGmbH ▪ Paritätisches Krankenhaus Gransee (jetzt: SANA Krankenhaus Gransee) ▪ Seepark Klinik Debstedt ▪ Evgl. Stiftung
haus Wehnen) ▪ **Heidekreis-Klinikum GmbH - Krankenhäuser Soltau und Walsrode*** ▪ Gesellschaft für Leben und Gesund-
Uckermark GmbH) ▪ **AMEOS Klinikum Ueckermünde** ▪ **Kommunale Wasserwerke Leipzig GmbH** ▪ Ev. Lukasstiftung
▪ Bundeswehrkrankenhaus Berlin ▪ **UPM GmbH** ▪ Klinik Königshof Krefeld* ▪ Diabeteszentrum Bad Lauterberg ▪ St. Joseph-Kran-
Sommerfeld Hellmuth-Ulrici-Kliniken ▪ Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands e.V.* ▪ Evangelisches Waldkrankenhaus
gGmbH ▪ Evangelisches Krankenhaus Bergisch-Gladbach gGmbH ▪ **Stadtwerke Duisburg AG** ▪ Fiege Deutschland Stiftung &
hausverband der Diözese Osnabrück e.V.* ▪ **Mittelweser Kliniken GmbH*** ▪ **UPM Nordland Papier GmbH** ▪ Klini-
Bissendorf eG ▪ **Stadt Emden*** ▪ **PRIVAT-NERVEN-KLINIK Dr. med. Kurt Fontheim GmbH & Co.KG** ▪ **RehaZentrum Bremen**
▪ **St. Elisabeth-Hospitalgesellschaft Niederrhein mbH*** ▪ Malteser Krankenhaus Berlin ▪ **topac GmbH*** ▪ St. Josefs-
Psychiatrie und Psychotherapie Bethanien Hochweitzschen ▪ **Fiege Mega Center Ibbenbüren GmbH*** ▪ Krankenhaus
▪ **Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig gGmbH** ▪ **ZF Lemförder GmbH** (jetzt: ZF Friedrichshafen AG) ▪ Marienkrankenhaus
und Johanniter Klinikum Niederrhein gGmbH ▪ **St. Alexius Service GmbH** ▪ Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Zweignie-
Hildesheim) ▪ **Fiege Logistik (Schweiz) AG*** ▪ EKH Erzgebirgische Krankenhaus- und Hospitalgesellschaft mbH ▪ STENUM
GmbH (jetzt: Alexianer GmbH) ▪ Kreiskrankenhaus Leer (jetzt: Klinikum Leer gGmbH) ▪ St. Bernhard-Hospital gGmbH
GmbH ▪ Fiege Deutschland Stiftung & Co.KG - Mega Center Rangsdorf* ▪ **Paracelsus-Klinik am Silbersee Hannover-Langenhagen**
Krankenhaus Hubertus ▪ **Prosper-Hospital Recklinghausen gGmbH*** ▪ Altenzentrum Wunstorf gGmbH ▪ Krankenhaus
▪ Klinik Bosse Wittenberg Alexianerbrüdergemeinschaft GmbH ▪ **Städtisches Krankenhaus Eisenhüttenstadt GmbH**
▪ Sophien-Klinik GmbH Hannover ▪ mit * Referenzen 2010 und 2011 ▪ ohne * Referenzen 2000 bis 2009 ▪ **Stand 31.12.2011**

Die

[q]³ unternehmensberatung

Erfahrung / Qualität / Wissen

Wir arbeiten mit einem hoch qualifizierten und langjährig erfahrenen Beraterteam.

Wir stellen höchste Ansprüche an die Qualität unserer Arbeit.

Wir stellen Ihnen das aktuellste Branchenwissen zur Verfügung.

maßgeschneidert / lösungsorientiert / nachhaltig

Wir arbeiten intensiv mit unseren Kunden zusammen.

Wir liefern Lösungen und Konzepte, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Wir sind sorgfältig, schnell und kreativ.

Wir arbeiten praxistauglich und transferorientiert.

[q]³ in Zahlen

(Stand 12.2011)

Kunden

- insg. 270 aus den Bereichen Produktion und Dienstleistung sowie dem Gesundheitswesen

Projekte

- mehr als 212 Projekte
- 19 Reorganisationsprojekte

Trainings

- ca. 2.750 Trainings mit mehr als 21.500 Teilnehmern

Befragungen

- 205 Mitarbeiter- und Kundenbefragungen
- mehr als 23.500 Fragebögen mit über 1.250.000 Einzelergebnissen

Coaching

- 50 Coachings
- davon 35 Einzelcoachings mit Geschäftsführern, Projektleitern und anderen Leitungsfunktionen
- und 15 Gruppencoachings in Teams und Abteilungen

Zu unseren Kunden gehören (Beispiele)

Produzierende Industrie

- Automobilzulieferer
- Produktion von Schienenverkehrstechnik
- Papierproduzenten
- Verpackungsmaterialhersteller
- Türen- und Zargenfertigung
- Brauereien

Dienstleister

- Logistikunternehmen
- Medienunternehmen
- Städte und Kommunen
- Energieversorger
- Industrie- und Handelskammern
- Sparkassen, Banken, Versicherungen
- Flughäfen

Gesundheitsdienstleister

- Klinikketten und -verbände
- Gesundheitsinstitutionen
- Akutkliniken aller Versorgungsstufen
- Psychiatrische Kliniken und andere Fachkrankenhäuser
- Rehabilitationseinrichtungen



Unser Leistungsspektrum



Beratung

- Strategieentwicklung
- Organisationsstruktur
- Führungssystem
- Personalmanagement
- Personalentwicklung
- QM-Zertifizierung
- QM-Bausteine
- Kundenmanagement
- Kennzahlensystem
- Befragungen



Training

- Mitarbeiterführung
- Zusammenarbeit
- Kundenorientierung
- Qualitätsmanagement



Coaching

- Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften
- Gruppen-Coaching
- Funktionsspezifisches Coaching



Beratung

Strategieentwicklung

- Strategie- und Zielplanung
- Strategieworkshops, Klausurtagungen, Zukunftskonferenzen
- Projektmanagement von Veränderungsprozessen
- Organisationsentwicklung
- Unternehmenskultur
- Leitbildentwicklung
- Zielvereinbarungssystem

Organisationsstruktur

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Abteilungsfusion und Re-Organisation
- Organigramm
- Führungsstruktur
- Geschäftsordnungen
- Kompetenzprofile
- Besprechungs-/ Kommunikationswesen
- Projektmanagementstruktur

Führungssystem

- Aufbau eines Führungssystems
- Führungsgrundsätze und -leitbild
- Führungskultur und Führungsstil
- Führungsinstrumente
- Leistungsbeurteilung
- Zielvereinbarungen
- Führungskräfte-Coaching
- Entwicklungsprogramme für (angehende) Führungskräfte
- Führungskräfte trainings für alle Ebenen

Personalmanagement

- Aufbau eines Personalmanagements
- Personalpolitik und Personalstrategie
- Personalführung
- Personalcontrolling
- Externes und internes Personalmarketing
- Personalauswahl
- Personalentwicklung
- Aus-, Fort- und Weiterbildung
- Mitarbeiterjahresgespräche
- Zielvereinbarungsgespräche
- Ideenmanagement – Betriebliches Vorschlagswesen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Fehlzeitenmanagement
- (Kranken-)Rückkehrgespräche

Personalentwicklung

- Aufbau einer Personalentwicklung
- Qualifikations-, Anforderungs- und Kompetenzprofile
- Persönliche Entwicklungspläne
- Laufbahn- und Karriereplanung
- Einarbeitungskonzepte
- Leistungsbeurteilung
- Zielvereinbarungen
- Mitarbeiter- und Entwicklungsgespräche
- Bildungsbedarfsanalysen
- Bildungscontrolling
- Team- und Einzel-Coachings
- Ausbildungen und Trainings
- Teamentwicklung



QM-Zertifizierung

Vorbereitung auf folgende QM-Zertifizierungen:

- DIN EN ISO 9001
- Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
- proCum Cert
- European Foundation for Quality Management

QM-Bausteine

- QM-Konzept
- Kurzcheck für alle gängigen QM-Systeme
- Auditwesen
- Interne Audits
- Managementbewertung
- Probevisitation und Kollegiale Dialoge
- Selbstbewertung
- Dokumentenlenkungssystem
- QM-Handbuch und –Dokumentation
- Qualitätsbericht nach §137 SGB V
- Qualitätspolitik und Qualitätsziele
- (Klinisches) Risikomanagement
- CIRS
- Befragungen
- Ausbildungen und Trainings

Kundenmanagement

- Kundenmanagement
- Kundenbindungsprozesse und Beziehungsmarketing
- Kundenzufriedenheit
- Kundenbefragung
- Beschwerdemanagement
- Kundenorientierte Kommunikations- und Informationsprozesse
- Trainings für Mitarbeiter und Führungskräfte im Kundenkontakt

Kennzahlensystem

- Kennzahlensystem
- Balanced Score Card
- Interne und externe Qualitätssicherung
- Kennzahlen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Befragungen

- Mitarbeiterbefragung
- Kundenbefragung
- Lieferantenbefragung
- Befragung vor- und nachgelagerter Bereiche oder Dienstleister
- Imageanalyse, Besucherbefragung u.ä.
- Befragung spezieller Zielgruppen
- Interviews
- Befragungsevaluation
- Maßnahmenworkshops in Ableitung der Befragungsergebnisse



Training

*Eine Auswahl
unserer Trainings*

Mitarbeiterführung

- Grundlagen der Führung
- Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
- Motivierende Mitarbeitergespräche
- Konfliktmanagement - Konflikte im Führungsalltag erfolgreich lösen
- Teamorientiertes Führen
- Führen mit Zielvereinbarungen
- Fehlzeitenmanagement
- Fehlzeiten- und (Kranken-)Rückkehrgespräche konstruktiv führen
- Gesundheitsförderung: Salutogenese und Umgang mit Burnout
- Umgang mit psychischen Störungen am Arbeitsplatz

Zusammenarbeit

- Kommunikation in der Zusammenarbeit im Arbeitsalltag
- Umgang mit Konflikten
- Führen von schwierigen Gesprächen
- Teamentwicklung - Bessere Lösungen im Team
- Methoden des Projektmanagements
- Soft-Skills für Projektleiter – Laterales Führen von Projektgruppen
- Moderation von Besprechungen
- Wirkungsvolle Präsentation
- Zeit- und Selbstmanagement
- Effektiver Umgang mit Stress und Burnout-Prophylaxe

Kundenorientierung

- Zukunft Kunde
- Kundenorientiertes Verhalten
- Kommunikation und Konfliktmanagement im Kundenkontakt
- Professionell Telefonieren - die Visitenkarte des Unternehmens
- Beschwerdemanagement am Telefon
- Kundenorientierte Kommunikation für Empfangspersonal
- Moderation und Präsentation in Kundenmeetings
- Verhandlungskompetenz und Argumentationstechniken

Qualitätsmanagement

- Trainings zu allen gängigen QM-Systemen
- Nutzen von Kennzahlen im QM
- Ausbildung von internen Auditoren / Assessoren
- Ausbildung von Qualitätsmanagementbeauftragten
- Projektmanagement für QMBs
- Training für Moderatoren von Arbeitsgruppen



Coaching

Einzel-Coaching von Fach- und Führungskräften

- für Führungskräfte des oberen Managements
- für Führungskräfte der mittleren und unteren Leitungsebene
- für neu ernannte Führungskräfte (Aufsteiger oder Quereinsteiger)
- für potenzielle oder zukünftige Führungskräfte

Gruppen-Coaching

- für Führungskräfte (z.B. Bearbeitung von Führungsfällen aus der eigenen Praxis)
- für Teams zum Konfliktmanagement (Mediation)
- für Teams zur Verbesserung von Arbeitsstrukturen und -prozessen
- für Gremien zur Optimierung der Zusammenarbeit

Funktionsspezifisches Coaching

- für Projektmanager
- für Schlüsselpersonen in Veränderungsprozessen
- für Beauftragte
- für Vorsitzende von Gremien

[q]³ Historie

- 2000 Gründung der „[q]³ unternehmensberatung Krone, Lemm, Pläschke GbR“ in Osnabrück durch die Geschäftsführer und Gesellschafter Herr Ingo Pläschke, Herr Hans-Dieter Lemm und Herr Thomas Krone.
- 2001 Erweiterung von [q]³ um den Standort Berlin
- 2007 Eintragung der Wortmarke „[q]³ unternehmensberatung“ in das Register des Deutschen Patent- und Markenamts. Markeninhaber: [q]³ unternehmensberatung Krone, Lemm, Pläschke GbR.
- 2010 Trennung der beiden [q]³ Standorte Osnabrück und Berlin in zwei unabhängige Unternehmen.
- 2010 Weiterführung des Namens „[q]³ unternehmensberatung“ durch den Standort Osnabrück. Restrukturierung von [q]³ in Osnabrück zur „[q]³ unternehmensberatung Pläschke und Czarnetzki GbR“. Geschäftsführung und Gesellschafter: Frau Nadja Czarnetzki und Herr Ingo Pläschke.
- 2010 Umschreibung der eingetragenden Wortmarke „[q]³ unternehmensberatung“ auf den nunmehr alleinigen Markeninhaber Herrn Pläschke.

Auf ein Wiedersehen

Ein letzter Dank...

Nach mehr als 11 Jahren [q]³ unternehmensberatung können wir zufrieden sein...weil Sie zufrieden waren, sind und hoffentlich bleiben.

Wir bedanken uns bei allen Kunden und Partnern für die treue Zusammenarbeit.

Und beim Leser dieser Broschüre dafür, dass Sie bis zur letzten Seite weiter an [q]³ interessiert blieben.

Und noch ein kleiner Hinweis...

Gerne möchten wir an dieser Stelle auf unseren Internetauftritt verweisen, wo wir neben den allgemein bekannten Darstellungen wissenswerte und kurzweilige Informationen für alle Interessierten aufbereiten: Neuigkeiten aus der Branche, Begriffserklärungen, Studienergebnisse, Beraterwissen und vieles mehr. Besuchen Sie den Bereich „**News**“ auf unserer Homepage.

Benötigen Sie mehr Informationen über unsere **Referenzen**? Auf unserer Internetseite haben wir unter „Kunden/ Referenzen“ die Beratungsjahre der von uns betreuten Organisationen aufgeführt.

Wir verbleiben mit besten Grüßen aus Osnabrück



Die Inhaber und Geschäftsführer
Dipl.-Psych. Nadja Czarnetzki und Dipl.-Psych. Ingo Pläschke



[q]³ unternehmensberatung

kamp 10
49074 osnabrück

tel [0541] 15 05 128
fax [0541] 15 05 143

e-mail info@q3-online.de
internet www.q3-online.de