

Ergebnisprotokoll

Workshop / Inforunde (Thema): **Qualitätssicherung in Tauschbörsen**

Leitung: **Gerd Schröer**

Protokollführung: Waltraud Schäfer

Tonaufnahme / Videoaufnahme:

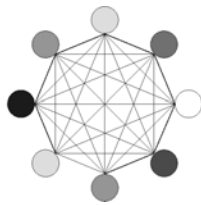
Teilnehmer (Anzahl): 19

Datum / Uhrzeit: 04.10.2003, 16.00 Uhr

Gerd Schröer hat im Tauschring München eine Arbeitsgruppe „Qualitätssicherung“ aufgebaut, die seit 4 Monaten aktiv ist.

- Der Workshop beginnt mit einem Spiel:
In einem „Qualitätsbaum“ wird die Wertigkeit von Eigenschaften eines Tauschringmitgliedes, dessen Leistungen ich in Anspruch nehme, eingetragen. z. B. welche Eigenschaften sind mir wichtig, welche weniger wichtig etc.
Den „Qualitätsbaum“ wird Herr Schröer zu Hause auswerten und die Teilnehmer benachrichtigen.
- In Tauschbörsen werden überwiegend Dienstleistungen ausgetauscht. Eine gute Qualität dieser Dienstleistungen ist weitgehend mit der Zufriedenheit der Kunden verbunden.
- Ein Logo wird erklärt, es symbolisiert
„Qualität mit Herz“
ein Anspruch, den Tauschringe erfüllen sollten.
Grundsätzlich gilt: der Anspruch eines Tauschbörsenkunden sollte nicht überzogen werden. Ziel ist eine Ausgeglichenheit zwischen Anspruch, Qualität und Leistung.
- Qualität ergibt sich in der Regel von selbst, wenn ein Tauschringmitglied nur das anbietet, was es gerne macht und kann.
Arbeit muss so erledigt werden, dass man wieder in Anspruch genommen wird, d. h., unsere Partner als Kunden gesehen werden.
Der Auftraggeber muss angeben, welche Leistung in welchem Umfang und in welcher Qualität er erwartet. Deshalb ist es wichtig, über die Arbeit zu sprechen.

Bei längeren Arbeiten sollten Zwischenkontrollen erfolgen. Auch sollte man den anderen nicht lange Zeit alleine arbeiten lassen, schon weil Reklamationen schwer möglich sind. Trotzdem ist eine Tauschringregel: Nachbesserungen müssen gefordert werden dürfen.



- Sympathie und Antipathie sind subjektive Kriterien bei einer Qualitätssicherung. Deshalb sind regelmäßige Treffen der Tauschbörsenmitglieder hilfreich, um sich ein Bild über zukünftige Tauschringpartner machen zu können.

In diesem Zusammenhang gibt es auch eine soziale Komponente: Es gibt sicher Fälle, bei denen Nachsicht angesagt ist, um den anderen einzubinden. Vielleicht steigert er sich im Laufe der Zeit.

- Regel eines Schweizer Tauschrings: Beide Tauschpartner sind autonom, beide sind verantwortlich für die Qualität – man kann nicht die Organisation des Tauschrings hierfür heranziehen.
- Nachüberlegungen bei allen Beteiligten sind gefordert: Der Auftraggeber überdenkt seine Vorbereitungen und die Durchführung seiner Arbeit, der Kunde überprüft, ob er mit seinen Absprachen vollständig und genau war.

Qualitätssicherung = Kundensicherung

aus Fehlern lernen

Konkurrenz ist auch in Tauschringen erwünscht – mit Ausnahmen und in Maßen

„Tauschen mit Herz“ – Menschlichkeit nicht ausschließen.