

## Qualitätsgarantie dank Zertifizierung

### 10 Jahre Zertifizierung – 10 Jahre Qualitätsgarantie

Wir kennen es alle und wünschen es uns auch: Als Kunde einer Dienstleistung hätte man im Vorfeld gerne Sicherheit im Hinblick auf die Qualität der Leistung. Geht nicht sagen Sie? Wir sagen: Geht doch! Sie als Zweithaar-Spezialisten können dank der Möglichkeit der ISO-Zertifizierung Ihren Kunden genau diese Sicherheiten geben. Denn die auf Basis der ISO-Normen entwickelten verbindlichen Abläufe und organisatorischen Hilfestellungen führen zu einer Vereinfachung Ihrer Arbeitsabläufe und damit zu einer nachweisbaren Effizienzsteigerung. Das Feedback unserer zertifizierten Mitglieder bestätigt einstimmig die positiven Veränderungen, die eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 mit sich bringt. Darum rufen wir als Bundesverband der Zweithaar-Spezialisten e.V. (BVZ) unsere Mitglieder seit mittlerweile 10 Jahren dazu auf, sich nach DIN EN ISO 9001 zertifizieren zu lassen. Nur so kann ein nachprüfbares Qualitätsniveau etabliert werden, das zu einer belegbaren Qualitätssteigerung führt. Und damit auch zu einer höheren Grundzufriedenheit aller Beteiligten.

### Hohe Qualitätsstandards unterstützen

### Imagewandel der Branche

Dass die Zweithaarbranche gerne mal belächelt und nicht so ernst genommen wird, wie sie es verdient hat, ist ein Thema mit dem wir nach und nach aufräumen möchten. Das kann uns aber nur dann gelingen, wenn wir mit durchgängig und flächendeckend hohen Qualitätsstandards dafür sorgen, dass Haarerersatz im Straßenbild als solcher nicht mehr erkannt und möglicherweise belächelt wird. Die beste Voraussetzung dafür wäre, dass sich jedes BVZ-Mitglied zertifizieren lässt und damit die allgemeingültigen, verbindlichen Qualitätsstandards nicht nur akzeptiert, sondern in seinen Arbeitsalltag einfließen lässt. „Alleine mit der Zertifizierung kann der für eine erfolgreiche Zukunft erforderliche Qualitätsstandard natürlich nicht dauerhaft realisiert werden. Es geht auch darum, sich regelmäßig neu zertifizieren und kontrollieren zu lassen und sich kontinuierlich weiterzubilden. Ein ganz wichtiger Punkt im Sinne von Qualitätsstandards ist es, einen aktuellen Wissensstand zu haben und immer auf dem Laufenden zu sein hinsichtlich neuer Entwicklungen, Fasern, Fertigungsprozessen, Schnitt-

techniken und so weiter“, bittet Rainer Seegräf, Erster Vorsitzender BVZ, die Mitglieder, die Zertifizierung und das Einhalten der Qualitätsstandards ernst zu nehmen und – sofern noch nicht passiert – umzusetzen: „Jeder kann dabei helfen, das Image unserer Branche aufzupolieren. Und die Zertifizierung nach ISO ist eine fantastische Unterstützung dabei. Meine eigene Erfahrung hat mir gezeigt, wie hilfreich die Zertifizierung ist. Denn es werden nicht nur Arbeitsabläufe etabliert und festgeschrieben, sondern diese Abläufe sind permanent abrufbar und unterstützen einen zum Beispiel darin, Werbepäne zu erarbeiten. Dank der ISO-Richtlinien werden diese einmalig erstellt und abgearbeitet und jedes Jahr lediglich aktualisiert und angepasst. Ein Zeit- und Qualitätsgewinn, der unmittelbar zu spüren ist.“



Rainer Seegräf, Erster Vorsitzender BVZ

### Friseur, Einkäufer, Verkäufer, Personalleiter,

### Marketingchef, Finanzgeschäftsführer – alles in einem

Wer erfolgreich zertifiziert ist, der wird relativ schnell feststellen, dass die eingeforderten Qualitätsstandards nicht nur für die praktische Arbeit mit Haarerersatz gelten, sondern auch an die betriebswirtschaftliche Führung des Unternehmens gestellt werden. „Unser Job ist ein kreativer, handwerklich ausgerichteter Job. Doch um sein Unternehmen erfolgreich zu führen muss man zahlreiche Funktionen in einer Person wahrnehmen: Man ist Friseur, Einkäufer, Verkäufer, Personalleiter, Marketingchef, Finanzboss und Techniker in einem. Doch nicht alle Bereiche liegen einem in gleichem Maße, nicht alle Aufgaben nimmt man mit derselben Leidenschaft wahr“, weiß Seegräf. Die nach ISO-Richtlinien entwickelten Abläufe decken alle im Unternehmen erforderlichen Bereiche ab und geben dort Hilfestellung, wo vielleicht Erfahrung fehlt. Sie unterstützen die Routine und machen scheinbar komplizierte Vorgänge sehr viel einfacher in der Umsetzung. Vor allem aufgrund der

Dokumentation der getätigten Arbeitsschritte, denn mit ihrer Hilfe lassen sich ähnliche Aufgabestellungen später mit deutlich weniger Zeitaufwand bearbeiten. Auf Basis der ISO-Normen wird ein Grundkonzept erarbeitet, das dann als grundsätzliche Richtlinie für die entsprechende Aufgabenstellung dient. Diese Hilfestellung wird mit der ISO-Zertifizierung auch für alle anfallenden betriebswirtschaftlichen Abläufe geleistet, denn wer heute langfristig erfolgreich sein möchte, der kommt an einer Kontrolle und Organisation seiner betriebswirtschaftlichen Abläufe nicht vorbei. So werden langfristig nachhaltig hohe Standards geschaffen.

Die Zertifizierung greift auch, in Fragen des Produktes und fordert ein aktuelles und umfassendes Angebot an Zweithaar ein; ebenso viel Wert muss auf die Einrichtungsausstattung sowie Ausstattung mit Arbeitsmaterial und Werkzeug gelegt werden. Weiterer wichtiger Faktor für eine Zertifizierung, sind die mit Hilfe der Maßnahmen gemäß DIN EN ISO 9001 zu erreichenden Hygienezustände – natürlich auf höchstem Niveau – sowie die Implementierung geregelter Abläufe und nachvollziehbarer Ordnungssysteme, die es auch jedem Mitarbeiter leicht machen, sich zurecht zu finden.

Die Anforderungen schreiben darüber hinaus kontinuierliche Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen vor, und zwar für alle Mitarbeiter. Nur so kann sichergestellt werden, dass die zertifizierten Betriebe stets auf dem aktuellen Wissensstand sind hinsichtlich Techniken, Materialien, Marketinginstrumenten, Entwicklungen aber auch Anforderungen seitens der Kunden. Die Zertifizierung ist ein Qualitätssiegel, das die Positionierung des Zweithaar-Spezialisten als kompetenter Fachmann unterstützt und ihm zugleich einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Kaufhausketten oder anderen, nicht speziell ausgebildeten Anbietern sichert.

Jeder zertifizierte Betrieb wird als solcher auf Wunsch auch auf der Homepage des BVZ ausgewiesen:

Die Leser können sich gezielt ausschließlich zertifizierte Betriebe anzeigen lassen. Selbstverständlich können das Zertifizierungssiegel und die Urkunde für sämtliche Marketingmaßnahmen genutzt werden, ob es um eine Präsentation an der Eingangstür, auf der Homepage oder die Einbindung in Werbemaßnahmen geht.

### Mein Weg zur Zertifizierung

Jedes Mitglied des BVZ hat die Möglichkeit und das Recht sich zertifizieren zu lassen. Zunächst geht es für die Betriebe darum, ihr Leistungsangebot zu komplettieren und die Betriebseinrichtung an die Anforderungen anzupassen. Mit Hilfe von Weiterbildungen und Schulungen können sie sich auf den Prozess der Zertifizierung vorbereiten, zudem steht ihnen ein Handbuch zur Verfügung, das alle Anforderungen auflistet.

Werden dann noch die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen bearbeitet und ausgewertet, können die Betriebe die Zertifizierung beantragen und durchführen lassen.

### Die Kosten

Der BVZ empfiehlt, zunächst das Einführungsseminar „Einstieg in die Zertifizierung nach DIN EN ISO 2015“, das die Interessenten auf die Zertifizierung vorbereitet, zu besuchen. Die Kosten dafür liegen bei 259 Euro netto. Grundlage des Seminars ist das „Handbuch zur Zertifizierung“. Gemeinsam werden die erforderlichen Schritte und Maßnahmen besprochen, die die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zertifizierung schaffen. Der Kauf des Handbuchs (350 Euro netto) ist nicht zwingend, bietet sich aus Sicht der bisherigen Teilnehmer aber an, da man sich mit dem Handbuch Zuhause „gleich ans Werk“ machen und die ersten Änderungen und Optimierungen einleiten kann. Wenn der teilnehmende Betrieb sämtliche Maßnahmen ergriffen und umgesetzt hat, kommt der so genannte Auditor ins Haus, um das Erstaudit abzunehmen. Der Auditor überprüft, wie sich eine Organisation entwickelt hat und ob die Vorgaben eingehalten werden. Die Kosten für ein Erstaudit belaufen sich auf 649 Euro netto.

Text: Anja Sziele



# Zertifizierungen von Zweithaarpraxen nach DIN EN ISO 9001

## Grundsätze der ISO 9001

Die Grundsätze der ISO 9001 basieren auf den natürlichen Grundsätzen und Einflüssen eines Unternehmens und können am einfachsten in Form von Fragen formuliert werden

1. Was sind die Kundenanforderungen und wie können diese erfüllt werden?
2. Was sind die Ziele des Betriebes?
3. Was kann der Betrieb tun, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erzielen?
4. Wie integriert der Betrieb die beteiligten Personen in die Prozesse und werden diese motiviert? (Leitung und Personal)
5. Wie werden die Beziehungen zu Lieferanten gelebt und wie können diese verbessert werden?

**Durch strukturierte und überschaubare Prozesse und Verantwortlichkeiten, bildet ein Qualitätsmanagement-System (QMSystem) einen wichtigen, individuell auf das Unternehmen zugeschnittenen Baustein für das ganzheitliche moderne Management.**

Klar definierte Verantwortlichkeiten und transparente Prozesse helfen dem Mitarbeiter, seine Tätigkeit durchzuführen und tragen so entscheidend zu seiner Motivation bei. Eine nachhaltige Entwicklung durch die ISO 9001 ist die Basis für die Steigerung des Unternehmenswertes und Sicherung der Zukunft. Das Image des Unternehmens wird gestärkt - **das Qualitätssystem wird zum zugkräftigen Marketingtool.**



## Online - Seminar am 14. u. 15.11.2021

### „Einstieg in die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001: 2015“

**Sie würden sich auch gerne zertifizieren lassen, haben aber noch viele Fragen und möchten mehr wissen zum Thema Zertifizierung?**

Profitieren Sie vom Seminar „Einstieg in die Zertifizierung nach DIN EN ISO 2015“ und lassen Sie sich von unserem Referenten die Hintergründe erläutern. In unserer Branche kommt vor lauter Kreativität die Arbeit mit Zahlen oft zu kurz. Mit dem ausführlichen, gemeinsam mit Experten erarbeiteten „Handbuch zur Zertifizierung“ erhalten Sie entsprechende Anleitungen für die Einführung und Organisation geregelter Abläufe sowie nachvollziehbarer Ordnungssysteme und zur Kontrolle Ihrer betriebswirtschaftlichen Abläufe.

Wir bieten Ihnen in diesem Jahr ein für unsere Branche maßgeschneidertes Seminar:  
„Einstieg in die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015“

**Termin:** 14. und 15.11.2021  
**Beginn:** 10:00 Uhr  
**Ende:** circa 13:00 Uhr  
**Ort:** Onlineseminar!  
**Referenten:** Jörg Lyer und Harald Luy

**Jetzt anmelden und Teilnahme sichern:**  
Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung. Weitere Informationen zum Seminar finden Sie im Internet unter: [www.bvz-info.de](http://www.bvz-info.de)

**Termin passt nicht?**  
**Sie haben großes Interesse am Seminar, sind jedoch am Seminartag verhindert?**  
Dann teilen Sie uns dies bitte kurz mit:  
Wir werden gerne einen weiteren Seminartermin anbieten, wenn sich genügend Interessenten finden.

## Wären Sie schon vorbereitet für die Zertifizierung ?

### Machen Sie den Test!

	ja	nein
Formulieren Sie jährlich Ihre Unternehmensziele und überprüfen Sie diese regelmäßig (mind. 2x/Jahr, besser 4x/Jahr), um mit Maßnahmen gegensteuern zu können? Überprüfungen sind auch schriftlich zu dokumentieren, d.h. haben Sie mind. 3 bzw. 5 Managementbewertungen/Jahr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Ihre Ziele nach BVZ Empfehlung oder ähnlich quantifiziert? (Umsatz, Gewinn, Budget und evtl. auch andere Ziele formuliert, die Sie verfolgen (z.B. Marketingmaßnahmen, Renovierung etc.))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulieren Sie für Jeden Mitarbeiter einmal jährlich (und auch für Sie selbst) Schulungsbedarf? Wird dies schriftlich verfolgt, kontrolliert und gegengesteuert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Prozessverbesserungen schriftlich festgehalten und werden Ihre Prozesse regelmäßig (mind. einmal pro Jahr) auf Sinnhaftigkeit überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halten Sie Reklamationen schriftlich fest und klären Sie diese, um eine Wiederholung zu vermeiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennen Sie Ihre fixen und variablen Kosten und basiert Ihre Preiskalkulation auf einem nachvollziehbarem System?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügen Sie über alle fachlichen und Ausstattungsvorgaben gemäß der Infrastrukturliste des ISO Handbuchs? (CL0601 und CL0602)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfüllen Ihre Geschäftsräume die gesetzlichen und berufsspezifischen Vorgaben? (z.B. Verbandskasten, Feuerlöscher, Abluft, Tageslicht, getrennte Räume etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie die erforderlichen Unterlagen in dem vorgeschlagenen Ordnersystem geordnet? (Dies ist keine Pflicht, wir denken jedoch es dient der Übersichtlichkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Unterlagen wie z.B. Lieferscheine, Rechnungen, Kostenvoranschläge, Krankenkassenabrechnungen jederzeit nach Namen/Produkt auffindbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Arbeitsprozesse (z.B. Bestellung, Wareneingang, Handling der Ware, Beratungen, Versand, Retouren etc.) schematisiert und den Schlüsselfaktoren wie z.B. Lieferanten oder Kunden eindeutig zuordenbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind alle Ihre Dokumente mit Datum und Unterschrift des Verantwortlichen und evtl. der Mitarbeiter versehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Wie erlangt man das Qualitätssiegel?

Unternehmen können sich an teil-öffentliche Institute wie den TÜV Süd oder die DEKRA wenden, um das Qualitätssiegel zu erlangen. Doch auch eine Reihe an privaten Anbietern können Unternehmen zertifizieren. Der BVZ hat für die Zweithaarbranche bereits ein Qualitätshandbuch herausgebracht, in dem alle Anforderungen festgehalten sind. Somit ist die Initialarbeit, die bei jedem Managementsystem erforderlich ist getan und die Gesamtkosten, die auf einen Betrieb kommen, geringer, als wenn man sich an einen neutralen Privatanbieter wendet.

## Schritte zur Erlangung des Qualitätssiegels über den BVZ

1. Besuch des Tagesseminars "Einstieg in die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015" in Fulda
2. Erwerb des Handbuchs
3. Durcharbeiten des Handbuchs und evtl. Ausarbeiten/Anpassen der eigenen Prozesse, Ziele und Unterlagen
4. Überprüfung des eigenen Unternehmens anhand der Checklisten
5. Anmeldung zum Erstaudit
6. Audit
7. Evtl. Korrektur
8. Erteilung des Zertifikats

Die Kosten für das Handbuch und das Erstaudit variieren sehr stark. So können kleinere Unternehmen bei Privatanbietern leicht bis zu € 5.000,00 für die erste Zertifizierung zahlen. Der BVZ bietet seinen Mitgliedern die Erstzertifizierung zum Selbstkostenpreis von 649,00 Euro netto an. Hinzu kommen das Seminar 259,00 Euro netto (Webinar 210,00 Euro), und das Handbuch 350,00 Euro netto. **Das Gütesiegel ISO 9001 soll und darf nach erfolgter Zertifizierung gern als Marketingtool gewinnbringend eingesetzt werden. Die Kosten und der Aufwand haben sich so in den meisten Fällen schnell amortisiert.**

