

**EFQM-Anerkennungsprogramm  
"Stufen der Excellence"**

**Verpflichtung zu Excellence (C2E)  
Assessment  
Modell 2013**

**Leitfaden für Bewerber**

ESPRIX Excellence Suisse  
Stansstaderstrasse 90  
6370 Stans NW  
Telefon: +41 44 281 00 13  
E-Mail: [excellence@esprix.ch](mailto:excellence@esprix.ch)  
Website: [www.esprixexcellencesuisse.ch](http://www.esprixexcellencesuisse.ch)

## Inhaltsverzeichnis

1.	EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessment.....	1
2.	Leistungsumfang.....	1
3.	Zweck des Leitfadens .....	1
4.	Sind Sie bereit für ein EFQM Committed to Excellence (C2E) Assessment? .....	1
5.	Bewerbung.....	2
6.	Besuch vor Ort.....	2
6.1.	Interviews.....	3
6.2.	Schlussgespräch.....	3
7.	Bericht .....	4

## 1. EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessment

Das EFQM Committed to Excellence (C2E) Assessment eignet sich für Organisationen:

- deren Führung an einer kontinuierlichen Verbesserung des gesamten Managementsystems interessiert ist und zielgerichtet daran arbeitet.
- die der begründeten Meinung sind, dass dabei schon Fortschritte erzielt wurden, diese aber noch nicht für das umfangreichere Recognised for Excellence (R4E) Assessment-Verfahren ausreichen.
- die mit verhältnismässig wenig Aufwand eine objektive Standortbestimmung vornehmen wollen, um gezielt weitere Verbesserungen planen und umsetzen zu können.

## 2. Leistungsumfang

Im Rahmen des EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessments werden durch ESPRIX folgende Leistungen erbracht:

- Vorgespräch (telefonisch)
- Planung und Vorbereitung des Besuch vor Ort (gemeinsam mit dem Bewerber)
- Besuch vor Ort (1 Tag) mit Interviews und Schlussgespräch
- Bericht mit den wichtigsten Stärken und Verbesserungsbereichen der Organisation in Bezug auf die sechs Assessment-Bereiche
- Beurteilung des Reifegrades der Organisation und Entscheidung, ob „Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessment“ des EFQM-Anerkennungsprogramms „Stufen der Excellence“ beurkundet werden kann oder nicht

## 3. Zweck des Leitfadens

Dieses Dokument wurde entwickelt, um Organisationen optimal auf das EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessment vorzubereiten.

## 4. Sind Sie bereit für ein EFQM Committed to Excellence (C2E) Assessment?

- Haben Sie einen strategischen Plan?
- Haben Sie Ihre Prozesse dokumentiert?
- Überprüfen Sie regelmässig die Leistung Ihres Unternehmens?
- Befragen Sie ihre Kunden und Mitarbeitenden regelmässig?
- Stellen Sie die Nachhaltigkeit Ihres Geschäftsmodells sicher?

Ist Ihre Beurteilung positiv ausgefallen? Haben Sie die dazugehörigen Vorgehen und Instrumente in Ihrer Organisation effektiv umgesetzt? Ist für Ihre Organisation ein EFQM Committed to Excellence (C2E) Assessment der richtige Einstieg in den Weg der Excellence?

Dann gilt es jetzt ein 10- bis 15-seitiges Bewerbungsdokument zu erstellen, welches dem ESPRIX C2E Assessor einen möglichst umfassenden Einblick in Ihre Organisation ermöglicht.

## 5. Bewerbung

Die Bewerbung gliedert sich in die folgenden drei Teile:

- Schlüsselinformationen
- Wichtige Vorgehen, Instrumente und Projekte in folgenden sechs Bereichen:
  - o Strategie und Schlüsselergebnisse
  - o Kundenorientierung
  - o Mitarbeiterorientierung
  - o Partnermanagement
  - o Prozessmanagement
  - o Führung und Kultur
- Wichtige Ergebnisse

### Besuch vor Ort

Die im Bewerbungsdokument gemachten Aussagen werden anschliessend von zwei ESPRIX C2E Assessoren im Rahmen eines eintägigen Besuchs vor Ort überprüft. Dieser ist klar strukturiert und folgt einem definierten Zeitplan mit insgesamt 7 Interviews (vgl. nachfolgende Darstellung).

Zeit	Thema/Sequenz
8:30	<b>Begrüssung, Vorstellung, Hinweise zum Ablauf</b>
9:00	<b>Strategie und Schlüsselergebnisse</b> Teilnehmende: Geschäftsleitung Ort:
09:45	<b>Kundenorientierung</b> Teilnehmende: Ort:
10:30	Pause
10:45	<b>Mitarbeiterorientierung</b> Teilnehmende: Ort:
11:30	<b>Partnermanagement</b> Teilnehmende: Ort:
12:15	Pause

13:15	<b>Prozessmanagement</b> Teilnehmende: Ort:
14:00	<b>Führung und Kultur</b> Teilnehmende: Ort:
14:45	Pause
15:00	<b>Interview mit Gruppe von Mitarbeitenden</b> Teilnehmende: Ort:
15:45	Konsolidierung / Vorbereitung Schlussgespräch
17:00	<b>Schlussgespräch</b> Teilnehmende: Alle Ort:
17:30	Abschluss

## 5.1. Interviews

Zu Beginn jeder Sequenz haben Sie die Möglichkeit, relevante Aspekte kurz zu präsentieren (maximal 5 Minuten). Die restliche Zeit ist für Gespräche und Diskussionen reserviert, so dass die ESPRIX C2E Assessoren möglichst viele Informationen erhalten, Ihr Geschäftsmodell umfassend verstehen und die so gewonnenen Erkenntnisse bei der Beurteilung des Reifegrades angemessen berücksichtigen können.

Bitte beachten Sie dabei, dass es

- Ihre Pflicht ist aufzuzeigen, wie effektiv Sie in den sechs Bereichen vorgehen, und
- nicht die Pflicht der ESPRIX C2E Assessoren ist, Ihnen zu beweisen, dass Ihre Vorgehensweisen nicht wirksam und effizient sind.

Das Interview mit Gruppe von Mitarbeitenden am Ende des Assessments dient dazu, einzelne Themen zu vertiefen, die im Rahmen der vorgängig geführten Gespräche aufgefallen sind und noch nicht abschliessend beurteilt werden konnten.

Bei Organisationen mit weniger als 12 Personen kann das Interview mit einer Gruppe von Mitarbeitenden durch ein Meeting mit dem Führungsteam ersetzt werden.

Die Durchführung ist fakultativ und wird von den ESPRIX C2E Assessoren situativ beurteilt.

## 5.2. Schlussgespräch

Am Ende des Tages erfolgt ein mündliches Feedback. Dabei informieren die ESPRIX C2E Assessoren über wichtige Stärken und Verbesserungsbereiche, die er vor Ort feststellen konnte sowie über die Beurteilung des Reifegrades Ihrer Organisation.

## 6. Bericht

Im Anschluss an den Besuch vor Ort erstellen die ESPRIX C2E Assessoren einen Bericht. Dieser enthält

- detaillierte Informationen zu Stärken und Verbesserungsbereichen in den sechs überprüften Bereichen sowie
- den Antrag auf Verleihung der EFQM-Urkunde "EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Assessment" (sofern der dafür notwendige Reifegrad erreicht wurde).

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg auf Ihrem Weg der Excellence.