|  |  |
| --- | --- |
| Adressat: | Auftraggeber |
| Zweck: | Basis zur gemeinsamen Klärung von Zielen und Qualitätskriterien |
| Ziel: | Ziele des Beratungsprozesses und Qualitätskriterien sowie deren Indikatoren absprechen und vereinbaren |

**Mandatsklärung**

1. **Ziele definieren**

Definieren Sie die Ziele für dieses Mandat. Ziehen Sie dazu auch die groben Ziele, die Sie im „Leitfaden Bedarfsbeschreibung“ definiert haben, hinzu.

Meine Ziele für dieses Mandat sind:

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| 4. |
| 5. |

1. **Qualitätskriterien und Indikatoren definieren**

Definieren Sie ausgehend von ihren Zielen und ihren Bedürfnissen (vgl. Leitfaden Bedarfsbeschreibung) in untenstehender Tabelle Qualitätskriterien für ihr Mandat. Diese Qualitätskriterien werden Sie im weiteren Prozess zur Beurteilung des Beratungsprozesses heranziehen, deshalb sind Indikatoren zur Zielerreichung wichtig. Gewichten Sie wenn möglich die Wichtigkeit der Kriterien.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qualitätskriterium** | **Indikatoren Zielerreichung** | **Gewichtung** | | | | |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  |  |  |  |  |  |  |

1= sehr wichtig, 5= völlig unwichtig

**Beispiel:** Wenn es Ihnen sehr wichtig ist, wichtig ist dass die Beraterin zuverlässig ist, d.h. dass Arbeiten im vereinbarten Zeitraum erledigt werden und Änderungen rechtzeitig bekannt gegeben werden, können Sie das wie unten dargestellt angeben.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zuverlässigkeit der Beraterin** | * Arbeiten werden im vereinbarten Zeitraum erledigt * rechtzeitige Information bei Änderungen | **1** | **X** | **3** | **4** | **5** |

1. **Zeitplan definieren**

Bitte führen Sie die wichtigsten Meilensteine und Ergebnisse des Mandats in untenstehender Tabelle auf.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Meilenstein** | **Inhalt/Ergebnis** | **Verantwortlichkeit** | **Datum** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Im grauen Kasten unten finden Sie als Beispiele weitere mögliche Qualitätskriterien. Diese Kriterien sind nur als Beispiele zu verstehen. Entwickeln Sie für Ihr Mandat unbedingt Ihre eigenen Qualitätskriterien.

|  |
| --- |
| * Fachlicher Austausch   + - Fachliches Leistungsniveau des Beratenden     - Branchenkenntnisse     - Zugänglichkeit wichtiger Informationen für den Beratenden     - Akzeptanz von neuartigen Lösungsvorschlägen durch den Kunden     - „Richtigkeit“ der Erkenntnisse     - Innovationsgehalt des fachlichen Inputs * Verhalten   + - Verlässlichkeit der beteiligten Akteure     - Persönliches Engagement der beteiligten Akteure     - Fruchtbare und lösungsorientierte Zusammenarbeit * Projektmanagement   + - Qualität der Projektplanung     - Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit     - Abstimmung mit anderen laufenden Projekten durch den Beratenden     - Transparenz über andere laufende Projekte durch den Kunden * Realisierungsgrad   + - Umsetzungsbereitschaft und Umsetzbarkeit     - Akzeptanz von Vorschlägen     - Passung und Massgeschneidertheit der Lösungsvorschläge     - Vermutete künftige Entwicklungen * Ökonomisches   + - Aufwand/Nutzenverhältnis für Kunde und Beratenden     - Sinnvolle Aufgabenteilung zwischen Beratendem und Kunden     - Arbeitseffizienz des Beratenden     - Bereitschaft zur Mitarbeit des Kunden |

*(angelehnt an Wohlgemuth, A. C. (2007). Fragebogen zur Qualität der Beratung. Online 10.4.2008):* [*http://www.sgvw.ch/d/fokus/Seiten/070109\_qualitaetsberatung\_wohlgemuth.aspx*](http://www.sgvw.ch/d/fokus/Seiten/070109_qualitaetsberatung_wohlgemuth.aspx)

|  |  |
| --- | --- |
| Nächste Schritte: | * Basierend auf Ihren Überlegungen zu Zielen und Qualitätskriterien, diskutieren Sie die erwarteten Ziele mit Ihrem Berater anhand der Datei „ Zielvereinbarung“ |