

Inhalt

DAS EFQM EXCELLENCE MODELL 2013	02
DIE GRUNDKONZEPTE DER EXCELLENCE	04
Nutzen für Kunden schaffen	04
Die Zukunft nachhaltig gestalten	05
Die Fähigkeiten der Organisation entwickeln	05
Kreativität und Innovation fördern	06
Mit Vision, Inspiration und Integrität führen	06
Veränderungen aktiv managen	07
Durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich sein	07
Dauerhaft herausragende Ergebnisse erzielen	08
DAS KRITERIENMODELL	09
1. Führung	10
2. Strategie	12
3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	14
4. Partnerschaften und Ressourcen	16
5. Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	18
6. Kundenbezogene Ergebnisse	20
7. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	21
8. Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	22
9. Schlüsselergebnisse	23
DER ZUSAMMENHANG ZWISCHEN DEN GRUNDKONZEPTEN UND DEM KRITERIENMODELL	24
DIE RADAR-LOGIK	25
DIE BEWERTUNG BEIM EFQM EXCELLENCE MODELL	29
GLOSSAR	30
DANKSAGUNG	33