

Performance Management und Measurement

1. Die ersten vier Ziffern unserer Postleitzahl lauten:

2. Welchen Umsatz erzielt Ihr Unternehmen durchschnittlich pro Jahr?

- a) ≤ 5 Mio. € d) >15-20 Mio. € g) >30-35 Mio. € j) >45-50 Mio. €
 b) > 5-10 Mio. € e) >20-25 Mio. € h) >35-40 Mio. € k) > 50 Mio. €
 c) >10-15 Mio. € f) >25-30 Mio. € i) >40-45 Mio. €

3. Welcher Branche/ welchem Wirtschaftszweig ist Ihr Unternehmen zuzuordnen?

- a) Produktion b) Dienstleistung c) Handel d) Handwerk

4. Ist Ihr Unternehmen familiengeführt?

- Ja Nein

5. In welcher Hierarchiestufe sind Sie für Ihr Unternehmen tätig?

- a) Geschäftsführer/Vorstand b) Führungskraft c) operativer Mitarbeiter

6. Geben Sie die Rechtsform Ihres Unternehmens an.

- a) Einzelunternehmen c) KG e) GmbH & Co. KG g) andere: _____
 b) OHG d) GmbH f) AG

7. Wie beschreiben Sie Ihre aktuelle Marktsituation?

- a) alleiniger Anbieter b) wenige Anbieter c) viele Anbieter

8. Wie viele Stufen der Lieferkette liegen zwischen Ihnen und dem Endverbraucher?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) mehr als 3

9. An wie viele verschiedene Kundengruppen (z.B. Handel, Endkunden) liefern Sie?

- a) 1 b) 2 c) 3 d) mehr als 3

Kundenperspektive

10. Haben Sie in den letzten fünf Jahren die Kundenzufriedenheit gemessen?

- Ja Nein

11. Wenn ja: Wie viel Prozent der Kunden waren überdurchschnittlich zufrieden?

_____%

12. Kennen Sie Ihre Angebotserfolgsquote?

- Ja Nein

13. Wenn ja: Wie hoch ist Ihre Angebotserfolgsquote?

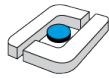
_____%

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

14. Aus unserer Sicht haben wir ein

überdurchschnittlich gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

15. Jeder Kunde hat einen festen Ansprechpartner.



16. Wie viel Prozent Ihrer Kunden sind Stammkunden?

- a) 0% - 19% b) 20% - 39% c) 40% - 59% d) 60% - 79% e) 80% - 100%

17. Wir entwickeln unsere Produkte zusammen mit unseren Kunden.

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

-

18. Wir befragen unsere Kunden in Bezug auf ihre Bedürfnisse.

-

19. Beschwerden sehen wir als Chance an.

-

20. Kunden können sich auf einfache Art und Weise beschweren (Kummerkasten, fester Ansprechpartner, geringe Wartezeiten etc.)

-

21. Wie hoch ist Ihre Reklamationsquote in Bezug auf den gesamten Geschäftsprozess (intern und extern)?

- a) ≤0,5 % c) >1 % - 1,5 % e) >2 % - 2,5 % g) >3 % - 3,5 % i) >4 %
b) >0,5 % - 1 % d) >1,5 % - 2 % f) >2,5 % - 3 % h) >3,5% - 4 %

22. Ein Großteil unseres Kundenstammes stammt aus:

- a) Landkreis c) Bundesgebiet e) der gesamten Welt
b) Bundesland d) Europa

23. Im Ausland verfügen wir über (Mehrfachnennung möglich):

- a) Tochtergesellschaften b) Niederlassungen c) Betriebsstätten

24. Wir haben aus folgendem Grund geplant, uns im Ausland zu etablieren (Mehrfachnennung möglich):

- a) nicht geplant
b) dem Wettbewerb nachziehen
c) lokaler Markt komplett erschlossen
d) neue Sparte aufbauen
e) Kostenvorteile nutzen
f) Sonstige (bitte erläutern): _____

25. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Performance im Bereich der *Kundenperspektive*?

- a) sehr zufrieden b) zufrieden c) teils teils d) unzufrieden e) sehr unzufrieden

Prozessperspektive

26. Zu wie viel Prozent beliefern Sie Ihre Kunden termingerecht?

- a) ≤50 % c) >55 % - 60 % e) > 65 % - 70 % g) > 75 %- 80%
b) >50 % - 55 % d) >60 % - 65 % f) > 70 % - 75 % h) > 80 %

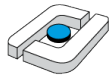
Ja Nein

27. Wir verfügen über ein Qualitätsmanagement.

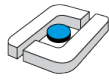
-

28. Wir geben Standards für unsere Lieferanten vor.

-



- | | stimme voll zu | eher ja | teils teils | eher nein | stimme nicht zu |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 29. <u>Unsere Lieferanten halten sich an von uns vorgegebene Standards.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. <u>Wir haben für jeden unserer Artikel mindestens zwei Lieferanten.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. <u>Wir verfügen über ein Lieferantenbewertungssystem.</u>
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 32. <u>Wir verfügen über eine Ressourceneinsatzplanung in den Bereichen (Mehrfachnennung möglich):</u>
a) <input type="checkbox"/> Material b) <input type="checkbox"/> Maschinen c) <input type="checkbox"/> Personal | | | | | |
| | stimme voll zu | eher ja | teils teils | eher nein | stimme nicht zu |
| 33. <u>Wir vergeben überdurchschnittlich viele Aufträge oder Auftragsbestandteile aus Kapazitätsgründen fremd.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. <u>Wir beziehen einen überdurchschnittlich hohen Anteil unserer Waren just-in-time, just-in-sequence oder nach einem anderen Liefersystem.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | Ja | Nein | |
| 35. <u>Wir verfügen über ein Warenwirtschaftssystem.</u> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 36. <u>Wir verfügen über ein "chaotisches" Warenwirtschaftssystem.</u> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 37. <u>Setzen Sie sich Unternehmensziele?</u> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 38. <u>Wenn ja: Sind die Unternehmensziele schriftlich fixiert?</u> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 39. <u>Die Unternehmensziele werden den Mitarbeitern mitgeteilt.</u> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 40. <u>Für welchen Zeitraum setzen Sie sich Ziele?</u>
a) <input type="checkbox"/> < 1 Jahr c) <input type="checkbox"/> 2 Jahre e) <input type="checkbox"/> 4 Jahre g) <input type="checkbox"/> > 5 Jahre
b) <input type="checkbox"/> 1 Jahr d) <input type="checkbox"/> 3 Jahre f) <input type="checkbox"/> 5 Jahre | | | | | |
| | stimme voll zu | eher ja | teils teils | eher nein | stimme nicht zu |
| 41. <u>Wir leiten Maßnahmen aus unseren Zielen ab.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. <u>Wenn ja: Messen Sie die Erreichung Ihrer Ziele?</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. <u>In unserem Unternehmen gibt es eine schriftlich fixierte Unternehmensvision.</u>
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 44. <u>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Performance im Bereich der Prozessperspektive?</u>
a) <input type="checkbox"/> sehr zufrieden b) <input type="checkbox"/> zufrieden c) <input type="checkbox"/> teils teils d) <input type="checkbox"/> unzufrieden e) <input type="checkbox"/> sehr unzufrieden | | | | | |



Personal- und Innovationsperspektive

46. Folgende Entlohnungsarten kommen in unserem Unternehmen zum Einsatz (Mehrfachnennung möglich):

- a) Leistungsentlohnung b) Ergebnisbeteiligung
c) tarifliche Entlohnung d) außertarifliche Entlohnung

47. Wir sind Mitglied im Arbeitgeberverband.

- Ja Nein

48. Die Personalkostenquote liegt in unserem Unternehmen bei:

- a) 0% - 19% b) 20% - 39% c) 40% - 59% d) 60% - 79%

49. a) Die vertragliche Arbeitszeit in unserem Unternehmen beträgt durchschnittlich Stunden.

b) Die durchschnittliche Arbeitszeit beträgt in unserem Unternehmen Stunden.

50. Wir beschäftigen in unserem Unternehmen ungefähr (Bitte Anzahl angeben):

- a) kaufmännische Mitarbeiter e) technische Auszubildende
b) kaufmännische Auszubildende f) gewerbliche Mitarbeiter
c) technische Mitarbeiter g) gewerbliche Auszubildende
d) Gesamtanzahl Mitarbeiter

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

51. Auszubildende werden zu 100% übernommen.

52. Wir stellen auch Mitarbeiter ein, die älter als 50 Jahre sind.

53. Unsere Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit, an Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen.

54. Überdurchschnittlich viele Mitarbeiter bleiben bis zur gesetzlichen Altersgrenze im Unternehmen.

55. Die durchschnittliche Fluktuationsrate (Anzahl kündigende Mitarbeiter / Gesamtzahl Mitarbeiter) beträgt in unserem Unternehmen pro Jahr:

- a) ≤1% b) >1% - 2% c) >2% - 3% d) >3% - 4% e) >4% - 5% f) >5%

56. Unsere durchschnittliche Krankenstandsquote (pro Jahr) liegt bei:

- a) ≤1% b) >1% - 2% c) >2% - 3% d) >3% - 4% e) >4% - 5% f) >5%

57. Wir verfügen über ein betriebliches Vorschlagswesen.

- Ja Nein

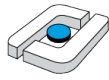
58. Wenn ja: Wie viele Vorschläge reicht ein Mitarbeiter durchschnittlich pro Jahr ein?

_____ Vorschläge pro Jahr

Ja Nein

59. Wir verfügen über Mitarbeiter-Informationssysteme (z.B. Intranet, Schwarzes Brett, Mitarbeiterzeitungen).

60. In unserem Unternehmen werden Mitarbeiter-Events (z.B. "Tag der offenen Tür", Betriebsfeste etc.) veranstaltet.



61. Wie viel Prozent Ihrer Produkte sind älter als fünf Jahre?
a) 0% - 19% b) 20% - 39% c) 40% - 59% d) 60% - 79% e) 80% - 100%

62. Wir betreiben laufende Forschung und Entwicklung.
Ja Nein

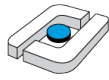
63. Unsere Innovationsideen generieren wir durch:
a) Kooperationen mit anderen Unternehmen d) Innerbetriebliches Vorschlagswesen
b) Anregungen durch Kunden e) Fachzeitschriften
c) Forschungs- und Entwicklungsabteilung f) Sonstige: _____

- | | Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 64. <u>Wir betreiben eine Personaleinsatzplanung über die nächsten drei bis fünf Jahre.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 65. <u>Wir verfügen über schriftlich fixierte Stellen- und/oder Funktionsbeschreibungen.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 66. <u>Wir führen mindestens einmal pro Jahr ein schriftliches Fördergespräch mit unseren Mitarbeitern inkl. Zielvereinbarungen durch.</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 67. <u>Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Performance im Bereich der Personal- und Innovationsperspektive?</u>
a) <input type="checkbox"/> sehr zufrieden b) <input type="checkbox"/> zufrieden c) <input type="checkbox"/> teils teils d) <input type="checkbox"/> unzufrieden e) <input type="checkbox"/> sehr unzufrieden | | |

Finanzperspektive

68. In unserem Unternehmen werden folgende Kennzahlen zur Erfolgsmessung herangezogen (Mehrfachnennung möglich):

- Umsatzrentabilität $\left(\frac{\text{Jahresüberschuss}}{\text{Umsatzerlöse}} \right) * 100$
- Return on Investment $\left(\left(\frac{\text{Gewinn}}{\text{Umsatz}} \right) * \left(\frac{\text{Umsatz}}{\text{Gesamtkapital}} \right) \right) * 100$
- Cash Flow (*tatsächl. Einnahmen – tatsächl. Ausgaben*)
- Liquidität 1. Grades $\left(\left(\frac{\text{Flüssige Mittel}}{\text{Kurzfristige Verbindlichkeiten}} \right) * 100 \right)$
- Unternehmenseffizienz $\left(\frac{\text{Rohertrag}}{\text{Personalaufwand}} \right)$
- Qualitätsquote $\left(\left(\frac{\text{Anz. fehlerfreier Produkte}}{\text{Anz. hergestellter Produkte}} \right) * 100 \right)$
- Lagerumschlagshäufigkeit $\left(\left(\frac{\text{Lagerumschlag}}{\text{durschn. Lagerbestand}} \right) * 100 \right)$
- Eigenkapitalrentabilität $\left(\left(\frac{\text{Jahresüberschuss}}{\text{Eigenkapital}} \right) * 100 \right)$
- Produktivität $\left(\frac{\text{Nettowertschöpfung}}{\text{geleistete Stunden}} \right)$
- Kreditorenlaufzeit $\left(\left(\frac{\text{Durchschn. Verbindlichkeiten LL}}{\text{Materialaufwand + VSt.}} \right) * 360 \right)$



Bruttowertschöpfung je Stunde $\left(\frac{\text{Gesamtleistung} - \text{Materialaufwand} - \text{Leistungen Dritter}}{\text{geleistete Stunde}} \right)$

Sonstiges: _____

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

69. Kurzfristige Kredite kommen für uns grundsätzlich nicht in Frage.

70. Wir verfügen über ein Forderungsmanagement.

Ja Nein

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

71. Wir verschicken unsere Rechnungen zeitnah.

72. Wir verfügen über ein strukturiertes Mahnwesen.

Ja Nein

stimme voll zu eher ja teils teils eher nein stimme nicht zu

73. Wir verschicken überdurchschnittlich oft eine dritte Mahnung.

74. Wir begleichen eingehende Rechnungen sofort.

Ja Nein

75. Wir verfügen über ein Controlling.

76. Wir führen eine produktspezifische Vor- und Nachkalkulation mit Soll/Ist-Werten durch.

77. Wenn ja, leiten Sie Maßnahmen aus dem Vergleich der Soll/Ist-Werte ab?

78. Verfügen Sie über eine Deckungsbeitragsrechnung?

79. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Performance im Bereich der Finanzperspektive?

a) sehr zufrieden b) zufrieden c) teils teils d) unzufrieden e) sehr unzufrieden

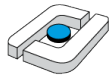
Gesamtperspektive

80. Nachdem Sie alle Perspektiven ausgefüllt haben, bewerten Sie bitte wie zufrieden Sie mit Ihrer Gesamtperspektive sind.

a) sehr zufrieden b) zufrieden c) teils teils d) unzufrieden e) sehr unzufrieden

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen an die umseitige Adresse.

Sie erhalten nach der Auswertung aller Fragebögen einen Ergebnisbericht.



CPEM Consulting GmbH
Frau Maria Becker
Burgstraße 43
49808 Lingen

Wir möchten einen Ergebnisbericht zugeschickt bekommen. Bitte senden Sie uns den Bericht an folgende Adresse:

Firma:

Ansprechpartner:

Straße:

PLZ, Ort:

Email-Adresse: