

Leitbild der Landesinnung Bayern für Orthopädie-Schuhtechnik

Die Landesinnung Bayern für Orthopädie-Schuhtechnik ist die innovative und kompetente Institution in Bayern in allen Fragestellungen der Orthopädie-Schuhtechnik.

Sie entwickelt und produziert qualitativ hochwertige Dienstleistungen und stellt sie den Kunden bereit. Ein einheitliches Logo, Schriftbild und die fest definierte grafische Leitlinie sichern die Unverwechselbarkeit der Landesinnung am Markt und bilden ein eindeutiges Identifikationsmerkmal sowohl nach innen als auch nach außen. Die Qualität der Dienstleistungen und Produkte erfährt dadurch optisch die notwendige Anerkennung und Einzigartigkeit. Die Landesinnung Bayern für Orthopädie-Schuhtechnik ist umfassender Dienstleister mit hohem Qualitätsanspruch gegenüber allen Kunden.

Sie ist ebenfalls überzeugender Ansprechpartner gegenüber externen Institutionen. Sie realisiert qualitativ hochwertige Projekte, Dienstleistungen und Produkte, damit die Wettbewerbsfähigkeit und Exklusivität der Orthopädie-Schuhtechnik am Markt erhalten bleibt bzw. ausgebaut wird.

Die Wünsche und Erwartungen der Kunden bestimmen das Handeln der Landesinnung. Zukünftige Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden werden im Voraus aufgrund interner (Kundenbefragung) und externer Parameter (Marktanalyse, politische, wirtschaftliche Rahmenbedingungen) antizipiert und daraufhin entsprechend neue Dienstleistungen, Projekte und Produkte entwickelt. Ständig wird die Qualität gemessen und verbessert. Kundenzufriedenheit ist dabei das höchste Ziel. Die Kundenzufriedenheit wird erreicht durch eine weitreichende Erfüllung der Kundenerwartung.

Folgende Instrumente werden dafür eingesetzt.

- jährliche Kundenbefragung auf der Mitgliederversammlung und jährliche Bewertung des Jahreskongresses
- periodische Evaluation der wichtigsten Kenngrößen in Politik und Wirtschaft, Medizin und Recht (Rahmenbedingungen)
- Konjunkturumfragen
- gemeinsames QM und Ziele der Innung und ihrer Betriebe (Personalentwicklung, Überbetriebliche Unterweisung-ÜLU)
- Etablierung eines einheitlichen Qualitätsstandards
- von den Kassen anerkanntes Fortbildungskonzept (AGOS) sichert die Qualifikation aller Betriebe
- laufende Fortbildungsveranstaltungen

- Wissensdatenbank und Vertragsmanager stellen zentral allen Betrieben identische Informationen zeitnah zur Verfügung
- ein Lieferantenbewertungssystem (veröffentlicht jährlich in Garmisch)
- ein elektronisch generiertes Gefahrstoffkataster individuell für den Betrieb
- die Kundenzufriedenheit bei den Betrieben erfolgt nach einem einheitlichen System mit zentraler Auswertung
- Benchmarking
- systematische Analyse und Erledigung von Reklamationen
- enge Zusammenarbeit mit den Beruf- und Meisterschulen (München, Landshut)
- Unterstützer des Freundeskreises der Münchner Bildungsstätte für Orthopädie-Schuhtechnik e.V.
- Bekanntmachung des Berufsbildes auf Fachmessen wie der Internationalen Handwerksmesse, Berufsausbildungsmessen, und auf social media Kanälen
- Benennung von öffentlich bestellten Gutachtern und Schlichtung bei Beschwerden und Reklamationen