

Klarblick: Ziele 2026 Rückblick und Ziele 2027 Vorschau – Musterlösung

Klarblick Gebäudeservice GmbH, Regensburg (erfunden). Stand Oktober 2026 → Zielterminregel: alle Termine 31.12.2027, Kopf „Ziele 2027“. Kundenzufriedenheit und Lieferantenbewertung als Schulnote (kleiner ist besser).

Ziele 2026 – Rückblick (Ergebnis gefüllt)

Bereich / Prozess	Ziel	Messgröße	Verantwortlich / Termin	Ergebnis
Finanzen / Wertschöpfung	Umsatzsteigerung um 5 %	Umsatz (BWA)	GF / 31.12.2026	erreicht (Ist +7 %)
Angebote / Wertschöpfung	40 % der Angebote werden Aufträge	Angebotsquote	GF / 31.12.2026	nicht erreicht (Ist 34 %) – siehe Managementbewertung
Reklamationen / Wertschöpfung	Höchstens 6 Reklamationen	Anzahl	GF / 31.12.2026	nicht erreicht (Ist 9) – siehe Managementbewertung
Kundenzufriedenheit / Wertschöpfung	Besser als 4 (Note)	Note	GF / 31.12.2026	erreicht (Ist 3,8)
Lieferanten / Unterstützung	Lieferantenbewertung besser als 4	Note	GF / 31.12.2026	erreicht (Ist 2,9)
QM / Führung	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001	Zertifikat	GF / 31.12.2026	nicht erreicht (Audit 03/2027 beauftragt) – siehe Managementbewertung

Ziele 2027 – Vorschau (Ergebnis leer)

Bereich / Prozess	Ziel	Messgröße	Maßnahmen / Ressourcen	Verantwortlich / Termin	Ergebnis	Herkunft
Finanzen / Wertschöpfung	Umsatzsteigerung um 5 %	Umsatz (BWA)	Dritter Standort, Bestandskunden halten	GF / 31.12.2027		übernommen
Angebote / Wertschöpfung	38 % der Angebote werden Aufträge	Angebotsquote	Nachtelefonieren binnen 5 Tagen; Angebotsvorlage mit Leistungsverzeichnis	GF / 31.12.2027		angepasst (34 → 38 %)
Reklamationen / Wertschöpfung	Höchstens 6 Reklamationen	Anzahl	Objektkontrollen 2× monatlich je Objekt; Einweisungs-App	GF / 31.12.2027		übernommen mit neuer Maßnahme
Kundenzufriedenheit / Wertschöpfung	Besser als 3,5 (Note)	Note	Reklamationsgespräche nach Schulung; Objektleiter-Besuch je Quartal	GF / 31.12.2027		angehoben
Lieferanten / Unterstützung	Lieferantenbewertung besser als 4	Note	Jahresbewertung, zweiter Lieferant	GF / 31.12.2027		übernommen
QM / Führung	Zertifikat ISO 9001 bis 30.06.2027	Zertifikat	Internes Audit am 12.11.2026; Stufe 1 und 2 für 03/2027 beauftragt	GF / 30.06.2027		übernommen mit Projekttermin

Bereich / Prozess	Ziel	Messgröße	Maßnahmen / Ressourcen	Verantwortlich / Termin	Ergebnis	Herkunft
Mitarbeiter / Arbeitsschutz	Einweisungsnachweis für 100 % der neuen Reinigungskräfte	Anteil mit Protokoll	Einweisungs-App; Objektleiter prüfen monatlich	GF / 31.12.2027		neu aus Risiko 8 (Erg. 6)
Standort / Markt	Dritter Standort eröffnet	Eröffnung	Objektleiter einstellen, Fahrzeug, Mietvertrag	GF / 30.09.2027		neu aus Chance 7 (Erg. 6)

Beschlüsse in der Managementbewertung (Auszug): Angebotsquote verfehlt – Ursache: Angebote ohne Nachfass; Ziel auf 38 % angepasst, Maßnahme Nachtelefonieren. Reklamationen verfehlt – Ursache: Einweisung neuer Kräfte; Ziel bleibt, Maßnahme Einweisungs-App und Objektkontrollen. Zertifizierung verschoben – Audit beauftragt, Termin 30.06.2027.