

2. Qualitätspolitik



Qualität als Baustein des Erfolges

Qualität ist die Grundlage für den Erfolg von Nestlé. Tagtäglich bezeugen die Kunden in der ganzen Welt millionenfach ihr Vertrauen in Nestlé, indem sie Nestlé-Produkte wählen. Dieses Vertrauen stützt sich auf ein über viele Jahre geschaffenes Qualitätsimage und den Ruf, hohe Qualität zu liefern.

Jedes Produkt im Verkaufsregal, jede Dienstleistung und jeder Kontakt mit einem Kunden tragen dazu bei, dieses Qualitätsimage zu gestalten. Ein Nestlé-Markennamen auf einem Produkt gilt als Versprechen dem Konsumenten gegenüber, dass dieses Produkt bedenkenlos konsumiert werden kann, dass es allen Rechtsvorschriften entspricht und hohen Qualitätsanforderungen gerecht wird. Der Verbraucher erwartet, dass wir dieses Versprechen stets einhalten.

Unter keinen Umständen werden wir Zugeständnisse an die Sicherheit eines Produktes machen, und es muss alles getan werden, um eine Gefährdung der Gesundheit zu vermeiden. Desgleichen ist die Beachtung sämtlicher einschlägiger Gesetze und Bestimmungen unerlässlich und nicht in Frage zu stellen. Arbeitskräfte, Anlagen und Hilfsmittel werden bereitgestellt, um die Sicherheit und die Konformität der Nestlé-Produkte stets zu gewährleisten.

Diese Anstrengungen machen sich bezahlt. Firmen mit einem hohen Qualitätsniveau machen weniger Fehler, verlieren weniger Zeit und Geld und arbeiten effizienter. Sie erzielen damit einen höheren Gewinn.

Qualität ist unser erfolgreichstes Produkt. Sie ist der Schlüssel zum Erfolg, heute und morgen.

Der Kunde an erster Stelle

Wir wollen Kunden gewinnen und behalten: Vertriebsgesellschaften, Supermärkte, Hotels, Handelsunternehmen und Endverbraucher. Diese stellen sehr unterschiedliche Anforderungen. Handelspartner erwarten erstklassige Dienstleistungen, korrekte Informationen und pünktliche Lieferungen. Die Verbraucher beurteilen den Geschmack, das Aussehen und den Preis, wenn sie ein Produkt aussuchen. Unsere Aufgabe ist es, die Bedürfnisse und Erwartungen der Verbraucher zu erkennen, um sie rasch und effektiv erfüllen zu können.

Wir bedienen verschiedene Verbrauchergruppen, und es besteht Bedarf an Produkten verschiedener wahrgenommener Qualitäts- und Preisniveaus. In jedem Fall erwarten alle Kunden einen angemessenen Gegenwert für ihre Ausgaben – gute Qualität zu einem vernünftigen Preis.

Wenn wir unseren Kunden Qualität anbieten, meinen wir gleichzeitig Umweltqualität. Nestlé teilt die Sorge der Gesellschaft um die Umwelt und verpflichtet sich, weltweit nur umweltgerechte Geschäftspraktiken zu pflegen.

Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Geschäfts, und wir müssen ständig ihre Bedürfnisse und Präferenzen berücksichtigen.

Qualität bedeutet Wettbewerbsvorteil

Wir leben in einer Welt des Wettbewerbs und dürfen nie vergessen, dass unsere Kunden immer zwischen Alternativen auswählen können. Sind sie mit einem Nestlé-Produkt nicht zufrieden, werden sie eine andere Marke wählen. Unser Ziel lautet also, in jeder Produktklasse und in jedem Marktsegment, in dem wir tätig sind, ein günstigeres Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten.

Das Streben nach höchster Qualität zu jedem Preis ist keine Garantie für den Erfolg, ebenso wenig wie eine einseitige Kostensenkungstaktik. Ein anhaltender Wettbewerbsvorteil wird durch eine ausgewogene Suche nach der optimalen Wertschöpfung für den Kunden erreicht, durch Qualitätsverbesserung bei Kostenreduktion.

Erfolg kommt nicht von selbst. Wir müssen unsere Wettbewerber beobachten und von ihnen lernen. Machen sie etwas besser als wir, dann müssen wir unsere eigenen Leistungen ebenfalls verbessern. Wir können einen Wettbewerbsvorteil durch Qualität erzielen.

Qualität ist ein gemeinsamer Weg

Die operativen Gesellschaften sind für die Einhaltung der festgelegten Qualitätsanforderungen voll verantwortlich. Nicht nur die Produktionsabteilungen, sondern auch das Marketing, der Einkauf, die Logistik

und der Verkauf tragen entscheidend dazu bei, dass die Kunden Qualität erhalten. Dies setzt eine eingehende Kenntnis der Produkte und Dienstleistungen, die Nestlé anbietet, voraus.

Die Qualitätseinheiten auf verschiedenen Ebenen der Organisation geben gezielte Unterstützung, fördern das Qualitätsbewusstsein, übernehmen die Aufsicht und überprüfen die Wirksamkeit des Systems. Qualitätssicherungsabteilungen überwachen die Arbeitsabläufe nach den festgelegten Anforderungen und müssen in Fällen von Abweichungen eingreifen.

Die Qualitätspolitik und -grundsätze, die verbindlichen Standards und die empfohlenen Arbeitsmethoden zur Durchführung sind im Nestlé-Qualitätssystem festgelegt. Dieses ist in der ganzen Nestlé-Gruppe anzuwenden. Weitere Anweisungen werden häufig über produktspezifische Instruktionen, Normen und Richtlinien vermittelt.

Nestlé erwartet, dass seine Geschäftspartner, z. B. Rohstoffproduzenten, Lieferanten von Verpackungsmaterialien, Vertragshersteller und Verteiler, das Engagement von Nestlé für Qualität teilen. Auch sie müssen ein angemessenes Qualitätssystem einrichten, um stets unsere Anforderungen erfüllen zu können. Unsere Qualitätsbestrebungen müssen gemeinsam von allen Funktionen und Abteilungen des Konzerns sowie auch von unseren Geschäftspartnern getragen werden.

Qualität wird von Mitarbeitern erzeugt

Zur Erzeugung von Qualität bedarf es angemessener Fabrikationsanlagen, Verfahren und Systeme, aber auch interessierter und engagierter Mitarbeiter. Jeder einzelne Mitarbeiter von Nestlé muss sein Bestes geben, um qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen.

Schulung und Teamgeist sind für die erfolgreiche Durchsetzung hoher Qualitätsstandards ausschlaggebend. Kontinuierliche Schulung stellt sicher, dass jeder seine Aufgaben versteht und die nötigen Fertigkeiten zu ihrer Ausführung besitzt. Teamwork erlaubt es, Ergebnisse zu erzielen, die besser sind als die Summe der Einzelleistungen.

Wir motivieren unsere Mitarbeiter, indem wir durch die Vorgesetzten den Einsatz für Qualität vorleben, indem wir den Mitarbeitern herausfordernde Ziele setzen und indem wir Verantwortung delegieren und gute Leistungen anerkennen. Nur durch eine aktive Mitarbeiterbeteiligung können Arbeitsziele in kürzester Zeit erreicht werden.

Qualität muss für alle Mitarbeiter zur Lebensgewohnheit werden.

Qualität ist Handeln

Qualität ist das Ergebnis von bewusstem Handeln. Es ist Aufgabe der Geschäftsführung, die Qualitätsziele bekannt zu geben und die nötigen Mittel zu ihrer Durchsetzung bereitzustellen. Alle Mitarbeiter müssen dann „Qualität“ im Unternehmen erlebbar machen.

Fortschritt wird erreicht, indem wir für die Anforderungen unserer Kunden sensibel sind und unsere Leistungen messen. Mängel und Fehler müssen ausgewertet und korrigiert werden. Probleme müssen vorausgesehen und verhindert werden, bevor sie entstehen. Wir müssen Chancen erkennen und nutzen.

Wer stehen bleibt, bleibt auf der Strecke. Wir müssen daher in allen Bereichen kontinuierliche Verbesserung anstreben. Sowohl durch viele kleine Verbesserungen als auch mit großen Veränderungen lässt sich Spitzenklasse erreichen.

Bei Nestlé hat Qualität oberste Priorität. Lassen Sie uns täglich dementsprechend handeln.



Peter Brabeck-Letmathe



Rupert Gasser