



## **Qualitätsstandards**

### **der im Förderprogramm „Beratungsgutscheine Afrika“ tätigen Beratungsunternehmen/-organisationen**

#### **Auftrag des Förderprogramms „Beratungsgutscheine Afrika“ (gemäß Förderrichtlinie „Beratungsgutscheine Afrika (i. R. d. Wirtschaftsnetzwerks Afrika)“ Ziffer 1)**

Mit den Beratungsgutscheinen Afrika werden externe Beratungsleistungen für kleine und mittelständische Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft einschließlich des Handwerks gefördert, um diesen eine bedarfsorientierte Beratung zu ihren wirtschaftlichen Vorhaben in Afrika zu ermöglichen.

Ziel des Programms ist es, durch diese bedarfsorientierten Beratungsleistungen den Markteintritt europäischer Unternehmen mit einer Niederlassung oder Betriebsstätte in Deutschland in Afrika zu erleichtern, die Wettbewerbsfähigkeit der beratenen Unternehmen zu erhöhen und damit einen wirksamen Beitrag zum Erhalt und ggf. zur Schaffung von Arbeitsplätzen sowohl in Europa als auch in afrikanischen Zielmärkten zu leisten.

Die Förderung soll Unternehmen helfen, den erfolgreichen Markteintritt im Unternehmen vorzubereiten und insbesondere mögliche wirtschaftliche Risiken, die mit dem Markteintritt in Afrika verbunden sind, zutreffend zu bewerten.

#### **Anspruch der Qualitätsstandards**

Die Qualitätsstandards sind Leitbild und Handlungsverpflichtung für die gelisteten Beratungsunternehmen/-organisationen, auf der Grundlage der Förderrichtlinie kompetent, kunden- und erfolgsorientiert zu beraten. Die gelisteten Beratungsunternehmen/-organisationen sind sich des besonders hohen Qualitätsanspruchs an ihre Dienstleistungen bewusst. KMU können von öffentlich geförderten Dienstleistungen höchste Qualität erwarten. Zudem stützen die Unternehmen eine Geschäftsentscheidung auf diese Dienstleistung. Die Kundenzufriedenheit über die Qualität der Dienstleistungen ist daher wichtigster Maßstab für den Erfolg des Programms Beratungsgutscheine Afrika.

## **Handlungsverpflichtung**

- **Aktuelle Daten und Informationen**

Es wird zugesichert, dass die zur Erbringung der Beratungsleistungen genutzten Daten und Informationen aktuell, inhaltlich korrekt und für den Kunden rechtlich entsprechend seinem Bedarf nutzbar sind. Die dazu benötigten Daten und Informationen werden mit Sorgfalt recherchiert und selektiert.

- **Kundenbeziehungen**

Die Anforderungen der Kunden prompt, schnell und akkurat zu erfüllen, ist Selbstverpflichtung eines/einer jeden gelisteten Beratungsunternehmens/-organisation. Das Auftreten der Berater ist höflich und kompetent.

- **Nachvollziehbare und aussagefähige Dokumentation**

Die klare, übersichtliche und vollständige Darstellung des Verlaufs und der Inhalte der Beratung zum Beleg der erfolgreichen Beratung des Unternehmens, zur Berichterstattung an das BMWK und zur Kommunikation darüber ist Bestandteil jedes Beratungsvertrags, der im Rahmen des Förderprogramms geschlossen wird.

- **Professioneller Service**

Durch die regelmäßige Erfolgskontrolle auf Grundlage von Teilnehmerfeedbackbögen wird eine konstant hohe Qualität der Beratungen gewährleistet. Die Beratungen werden wettbewerbsneutral durchgeführt.

- **Transparente und marktübliche Preisstrukturen**

Das/die Beratungsunternehmen/-organisation verpflichtet sich, für die Beratungsleistungen die für das Unternehmen gängigen und marktüblichen Preise anzusetzen.

Die gelisteten Beratungsunternehmen/-organisationen für das Förderprogramm „Beratungsgutscheine Afrika“ handeln ihren Kunden gegenüber seriös, verantwortungsbewusst und verbindlich. Die Berater zeichnen sich durch Objektivität, Kompetenz und Vertraulichkeit aus.