



## Fröhlich Management Beratung

**Dipl. Ing.**  
**Karlheinz Fröhlich**

Wartenfels 11  
95355 Presseck

Tel: +49 (09223) 94940  
Fax +49 (09223) 94942  
Email: [service@mc-froehlich.de](mailto:service@mc-froehlich.de)



### Ausbildung

1962 bis 1966: Studium der allgemeinen Elektrotechnik

### Berufliche Erfahrungen

- Ab 1968 bis 1994: Führungskraft bei der Deutschen Telekom AG in den verschiedenen Unternehmensbereichen mit Schwerpunkt Planung, Aufbau und Instandhaltung des Telekommunikationsnetzes.
- Von 1975 bis 1984: Mitarbeit in internationalen Telekommunikationsprojekten mit der "ITU" (Genf) in den Ländern Lesotho, Malawi, Sri Lanka als Senior Engineer. (insgesamt 4 Jahre)
- Ab 1995: Einführung und Aufbau von Managementsystemen bei der Deutschen Telekom AG
- 1995 bis 1996: Projektverantwortlicher für das Pilotprojekt "Aufbau eines QMS nach 9001" für die Deutschen Telekom AG. Nach erfolgreichem Abschluss dieses Projektes wurde das QMS auf dieser Grundlage im gesamten Konzern der Deutschen Telekom AG eingeführt.
- 1996: Erfolgreiche Zertifizierung der Pilot-Niederlassung Bayreuth nach DIN EN ISO 9001
- 1997 bis 1998: Projektverantwortlicher für das Pilotprojekt "Aufbau eines Umweltmanagements nach DIN EN ISO 14001 und Integration beider Systeme" auf der Basis des EFQM-Modells in der Niederlassung Bayreuth. Nach erfolgreicher Zertifizierung wurde das "Integrierte Managementsystem" in den Unternehmensbereichen Technik und Service der Deutschen Telekom AG eingeführt.
- 1998 Erfolgreiche Zertifizierung der Niederlassung Bayreuth nach DIN EN ISO 14001
- 1998/1999: Integration der Arbeitssicherheit in das Managementsystem
- Ab 1997: Projektleitung für die Selbstbewertung nach EFQM bei verschiedenen Organisationseinheiten.

### Trainingsschwerpunkte bei der BMW AG

- EFQM Selbstbewertungen im Werk Landshut mit Herrn Frank-Peter Arndt (Vorstand Technik) ab 2002
- Kompakte EFQM Selbstbewertungen in den Bereichen TFX, , TL, IT, FZ4, Customer, International Center seit 2001



- EFQM-Training für alle Führungskräfte im Werk Landshut seit 2002
- EFQM-Training kompakt für alle Führungskräfte des Werkes Leipzig vor Inbetriebnahme
- Verschiedene Strategie WS
- Prozesspartnerbefragungen in verschiedenen TFX Bereichen
- Prozesspartnerbefragungen bei TFL seit 2004
- Prozesspartnerbefragungen im Werk Leipzig ab 2008
- Prozessoptimierung im After-Sales Bereich, deutschlandweit, ab 2009

**Zusätzliche berufliche Erfahrung:**

- Leiter von Arbeitsgruppen zur Einführung und Optimierung integrierter Managementsysteme bei der Deutschen Telekom AG
- Auditor, Schwerpunkt Geschäftsleitungen und Ausbildung interner Auditoren
- Ausbildung von EFQM-Assessoren
- Seminare über BSC und Strategieentwicklung, Prozess- und Projektmanagement
- Senior-Assessor bei Selbstbewertungen incl. Unterstützung bei der Ableitung der Strategie und Balanced Score Card
- Mitglied im Bewertungsteam des „Ludwig Erhard Preises“.
- Prozessoptimierungen
- Führungskräfte-Training

**Management Consulting**

- 1998: Gründung der Unternehmensberatung Management-Consulting mit den Schwerpunkten Selbstbewertung nach EFQM, Führungs- und Verbesserungsprozesse im Unternehmen.
- Privatdozent an der FH Heidelberg, Bereich BWL, International Consulting

**Managementbezogene Qualifikationen**

- Ausbildung mit Abschluss als Auditor für QMS und UMS, alle andere managementbezogene Qualifikationen: Trainerlizenz
- „Open Market License“ für internationale Trainings des EFQM-Modells, erworben in Brüssel in der EFQM-Zentrale



## Trainingsschwerpunkte im Managementbereich:

- EFQM,
  - ISO 9000,
  - 1400,
  - BSC,
  - Strategieentwicklung,
  - Prozessentwicklung und -optimierung,
  - Kundenbefragung,
  - Mitarbeiterbefragung und Auswertungen mit Ableiten von Maßnahmen,
  - Ausbildung von EFQM- Assessoren
- 1996: Aufbau eines Integrierte Managementsystems (Qualität, Umwelt und Arbeitssicherheit) auf der Grundlage des EFQM-Modells bei der Deutschen Telekom AG mit erfolgreicher Zertifizierung
  - Seit 1997 Trainer für EFQM-Assessoren-Ausbildung, Seniorassessor für interne Selbstbewertungen, Moderator für kompakte EFQM-Selbstbewertungen in Form von Workshops in zentralen und operativen Unternehmensbereichen
  - Dez. 2000: Erwerb der Open Market License EFQM, Brüssel
  - Ab 2000: Durchführung von EFQM-Assessoren-Ausbildung und Selbstbewertung nach EFQM bei
    - Deutsche Post Express, Polizei FH Hann. Münden
  - Ab 2001: Durchführung von Assessorentrainings, kompakten EFQM-Trainings und EFQM-Selbstbewertungs-WS bei BMW in den Werken Landshut, Leipzig und in den verschiedenen Unternehmensbereichen in München;
  - Seit 2003: Assessor beim LEP (LUDWIG ERHARD PREIS)
  - Ab 2007: Mitglied des Trainerpools: Train the Trainer
  - Seit 2002: EFQM-Training bei der Neumarkter Lammsbräu und jährliche Selbstbewertung mit der Geschäftsleitung, Begleitung der Umsetzung der strategischen Projekte; 2008: Bewerbung um den LEP; 2011 Finalist
  - Seit 2002: EFQM-Assessoren Ausbildung mit BWL-Studenten an der FH Heidelberg,
  - Ab 2007: EFQM-Training und Selbstbewertungs-WS mit allen Führungskräften beim Unternehmen VVS, Führungskräfte-Training, Kundenbefragungen, Mitarbeitergespräche
  - Ab 2009: gleiches bei der BURTON AG; Begleitung zum Finalisten des LEP und 2011 Bewerbung um den EQA (European Quality Award), dem europäischen Q-Preis



## Kunden

- Automobilbranche
    - BMW AG
    - SEAT
      - Zertifizierungsaudit im Bereich Österreich in Zusammenarbeit mit TÜV Süd
    - Zulieferfirmen
  - Dienstleister
    - IHK Bayreuth und IHK Coburg
    - Deutsche Telekom AG
      - Niederlassungen und Zentralbereiche
      - Vivento
    - Deutsche Post Express
    - Polizei Niedersachsen
    - FH Heidelberg
    - FH der Polizei Niedersachsen
  - Mittelständische Unternehmen
    - Brauerei, Neumarkter Lammsbräu
      - Führungskräfte-Training, EFQM-Assessoren, Prozessoptimierung, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, Strategie- WS, Vorbereitung auf LEP
    - BURTON
      - Beratung zum Deutschen Qualitätspreis (LEP) und europäischen Q-Preis (ECA)
    - BSW und VVS in Bayreuth
      - Führungskräfte-Training, EFQM-Ausbildung, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, Prozessoptimierung
- Pflege
- Lynns BEST, EFQM Training mit Selbstbewertung, Mitarbeiter – und Kundenbefragungen, Prozessoptimierung, Führungskräfte-Training
  - Daheimsein, Aufbau Managementsystem, Anforderungen des MDK
  - Agapeo, Aufbau eines Managementsystems
  - Arbeiter Wohlfahrt Kulmbach, Führungskräfte Training