

Anmeldung

Sie können sich mit dem Anmeldeformular auf unserer Homepage „www.azr-consulting.de“, per Fax, mit dem folgenden Anmeldeabschnitt oder formlos unter Nennung folgender Angaben anmelden: **Veranstaltungstitel und -datum, Vor- und Nachname, Adresse, Telefon, Email-Adresse.**

_____ Abschnitt bitte abtrennen! _____

Fax-Anmeldung (FAX 030-219 17 103)

Ich melde mich zum
“Kommunikationstraining für
QM-Beauftragte und interne Auditoren”
am

- 27.05. - 28.05.2009 in Berlin
 08.10. - 09.10.2009 in Frankfurt a.M.

an und erkenne die Teilnahmebedingungen an.

Name(n):

Titel:

Firma:

Adresse:

Telefon:

Fax:

Email:

Datum:

Unterschrift(en):

.....

Seminarleiter

Andreas Müller

Geschäftsführer von AZR-Consulting

Qualifikation und Erfahrung

- Mehrjährige Erfahrung in der QM-Beratung von Laboratorien verschiedenster Fachrichtungen
- Leitender Begutachter der DAP GmbH
- staatlich geprüfter Lebensmittelchemiker
- Qualitätsmanager (DEKRA)
- QII-Schein (DGQ)
- mehrjährige Erfahrung als Leiter der externen analytischen Qualitätssicherung im Bundesweiten Lebensmittel-Monitoring (BGVV, Berlin)
- Aufbau des European Proficiency Testing Information System EPTIS (BAM, Berlin)

Referentin

Dr. Anke Kühner

Qualifikation und Erfahrung

- Diplom-Biologin
- Ausbildung zur Qualitätsbeauftragten beim TÜV Nord
- Beraterin der ecco Unternehmensberatung GmbH, Schwerpunkt Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsysteme sowie Auditorenausbildungen
- Durchführung interner Audits in Unternehmen verschiedenster Branchen
- Begleitung externer Audits in Unternehmen verschiedenster Branchen

AZR-Consulting
Inhaber: **Andreas Müller**
Pankstraße 8-10, Aufgang B
13127 Berlin



Telefon: 030/219 17 102
Fax: 030/219 17 103
Mobil: 0177 30 24 968
Email: mueller@azr-consulting.de
Internet: www.azr-consulting.de

AZR-CONSULTING

Aus der Praxis für die Praxis

Kommunikationstraining für QM-Beauftragte und interne Auditoren

- Berlin, 27.05. - 28.05.2009
- Frankfurt a.M., 08.10. - 09.10.2009



Ziel des Seminars

Den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB's) und internen Auditoren in Laboratorien kommt bei der Implementierung und Weiterentwicklung des QM-Systems eine zentrale Rolle zu. QMB's sind zentrale Ansprechpartner in QM-Fragen und häufig als interne Auditoren auch für die Überprüfung der Wirksamkeit des QM-Systems an den einzelnen Arbeitsplätzen verantwortlich. Für die Wahrnehmung dieser Aufgaben ist einerseits das notwendige Fachwissen erforderlich. Andererseits beinhalten diese Aufgaben nicht allein das formale Erstellen und Verteilen von Dokumenten oder das ausschließliche Abhaken von Auditchecklisten. Bei der Realisierung der jeweiligen Aufgaben müssen sich QMB's und interne Auditoren mit Kollegen und Vorgesetzten auseinandersetzen, sie befragen, sie überzeugen, sie zur Mitarbeit motivieren und nicht zuletzt auch hin und wieder kritische und unliebsame Punkte ansprechen, diskutieren und einfordern. Dabei sind im Zuge der Durchsetzung von QM-Anforderungen auch Konflikte manchmal nicht zu vermeiden.

Um solche Konflikte erfolgreich zu meistern, ist die Fähigkeit zur Kommunikation neben dem QM-Fachwissen das grundlegende Werkzeug. Zuhören und Nachfragen sind dabei neben einer zielorientierten Gesprächsführung die wichtigsten Voraussetzungen für den Umgang mit schwierigen Situationen. Äußerungen nicht persönlich zu nehmen und immer im Sinne der „Sache“ zu diskutieren sind hierfür notwendige Eigenschaften für QMB's und interne Auditoren. QMB's und interne Auditoren sollten deshalb die eigene Kommunikationskompetenz kontinuierlich verbessern, um ihre Aufgaben mit Erfolg wahrnehmen zu können.

Mit unserem Kommunikationstraining wollen wir Ihnen helfen, Ihrer schwierigen Rolle als QMB und/oder interner Auditor in diesem unvermeidlichen Spagat gerecht zu werden. Wir werden Ihnen „Werkzeuge“ an die Hand geben, die Ihnen bei der Bewältigung und Durchsetzung Ihrer Aufgaben im Arbeitsalltag weiterhelfen.

Zielgruppen

Qualitätsmanagementbeauftragte und interne Auditoren

Seminarprogramm

1.Tag: 10:00 - 17:00 Uhr

Begriffsklärungen und Kommunikationsthemen

- *Managementsysteme - Was ist das? Wozu dienen sie?*
- *Wirksamkeit des QM-Systems - Was ist ein Audit?*
- *Prüfung oder gemeinsame Lösungssuche? Welche Chancen bieten Audits und QM-Systeme?*
- *Wer bin ich? Selbstverständnis, Eigenschaften und Aufgaben von Auditoren und QMB's*
- *Sender, Empfänger und Verschlüsselung - Grundbegriffe der Kommunikation*
- *Werde ich verstanden? - Wahrscheinlichkeit von Kommunikation*
- *Aktives Zuhören - Was macht Kommunikation erfolgreich?*
- *Überzeugen und Wirken - Verbale und nonverbale Kommunikation*
- *Zu zweit ist man erfolgreicher! - Kommunikation und Zusammenarbeit*
- *Die vier Seiten einer Nachricht - Was versteht mein Gegenüber?*
- *Gut geplant ist halb gewonnen - Ablauf eines Audits*
- *Wie stelle ich die richtigen Fragen? - Das Trichterprinzip*
- *Reden ist Silber, Schweigen ist Gold - Das Aushalten von Pausen*
- *Gesichertes Wissen - Dokumentation von Audits*

2. Tag: 9:00 - 17:00 Uhr

Behandlung und Training praktischer Situationen

- *Schon wieder die... - Schwierigkeiten für QMB's und Auditoren*
- *Alles überflüssig! - Wie motiviere ich die Mitarbeitenden?*
- *Das haben wir schon immer so gemacht... - Killerphrasen*
- *Autoritätsgerangel – Umgang mit höherrangigen Kollegen*
- *Nehmen Sie's nicht persönlich! - Feedback-Regeln und Kritik*
- *Übung macht den Meister - Training von praktischen Situationen im Rollenspiel (Beteiligung freiwillig!)*

Die Teilnehmer werden an beiden Seminartagen aktiv in die Erarbeitung der Programmpunkte einbezogen. Ziel bei diesem Seminar ist das Verstehen von Inhalten und nicht deren „Frontalvermittlung“!

Teilnahmebedingungen

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt 639,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer und schließt Begleitmaterial, Mittagessen, Seminar- und Pausengetränke mit ein.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmensstandortes beträgt die Teilnahmegebühr 579,- Euro zzgl. MwSt..

Rabatt für Frühbucher:

Bei einer Anmeldung bis zu 50 Tage vor der Veranstaltung gewähren wir Rabatt. Die Teilnehmergebühr beträgt dann nur 599,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer!

Anmeldung und Stornierung:

Bitte die Anmeldung gemäß den umseitigen Hinweisen per Internet, Fax oder formlos vornehmen. Die Anmeldung muss spätestens 30 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen.

Für Stornierungen bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 60,- Euro zzgl. MwSt. in Rechnung gestellt, danach wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe fällig.

Bei Absage des Seminars durch den Veranstalter z.B. durch Erkrankung oder unzureichende Anzahl an Teilnehmern wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Weitere Ansprüche werden ausgeschlossen.

Hotels:

Hotelübernachtungen bitten wir im Seminarhotel, dessen Anschrift Sie mit der Anmeldebestätigung erhalten, bis 4 Wochen vor dem Seminartermin unter dem Kennwort "AZR-Consulting" selbst zu buchen.

Begleitmaterial:

Alle Teilnehmer erhalten ein Teilnahmezertifikat. Im Anschluss an das Seminar wird allen Teilnehmern eine "Fotodokumentation" zugesandt.