

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 zur Schulung „Beispiele häufiger Abweichungen bei der Begutachtung von Laboratorien gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 und Lösungsmöglichkeiten“ am

- 03.05.2011 in Berlin
 07.10.2011 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 DAkkS 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)

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

Bitte beachten Sie unter www.azr-consulting.de unsere weiteren Seminarangebote!

u.a.

- Qualifizierungskurs für QM-Beauftragte in akkreditierten Laboratorien
- Qualifizierungskurs für interne Auditoren
- Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025 an Prüf- und Kalibrierlaboratorien und deren Umsetzung - Intensivseminar
- Managementbewertungen und messbare Q-Ziele

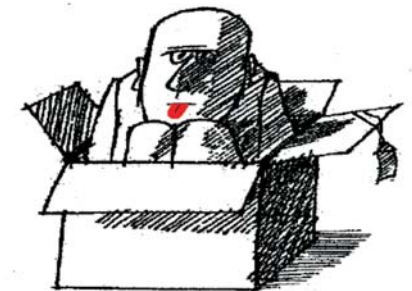
AZR-CONSULTING

Aus der Praxis für die Praxis

Beispiele häufiger Abweichungen bei der Begutachtung von Laboratorien gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 und Lösungsmöglichkeiten

Themen: Beschwerdemanagement, fehlerhafte Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit, Verbesserung

- Berlin, 03.05.2011
- Frankfurt a.M., 07.10.2011



Qualität ist, wenn der Kunde zurück kommt und nicht das Produkt

Ziel des Seminars

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Lösungsmöglichkeiten für bei Begutachtungen gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 in den letzten Jahren häufig beobachtete Abweichungen bei den Themen Beschwerde-management, Lenkung fehlerhafte Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit und ständige Verbesserung vorzustellen. Neben der Vermittlung der Anforderungen steht bei diesem Seminar der praktische Aspekt im Mittelpunkt. Viele Gesprächspartner in den Laboratorien haben uns immer wieder berichtet, dass in vielen Seminaren zwar Forderungen gut vermittelt werden, aber die eigentliche Schwierigkeit darin liegt, die Forderungen in praktische Regelungen umzusetzen. Hier wollen wir Ihnen mit diesem Seminar weiterhelfen, in dem wir Ihnen konkrete Umsetzungsvorschläge darlegen und diese mit Ihnen diskutieren. Die vorgestellten Unterlagen erhalten Sie auf CD-ROM. Dies ermöglicht es Ihnen die gezeigten Beispiele für die eigene Anwendung zu bearbeiten.

Zielgruppen

Alle Laboratorien die ein QM-System gemäß der DIN EN ISO/IEC 17025 implementiert haben, insbesondere Qualitätsmanagementbeauftragte, interne Auditoren, Labormitarbeiter, Leitungsebene.

Warum Seminarbesuch bei uns?

Wir kennen die Akkreditierungspraxis sowohl von der Seite der Akkreditierungsstellen als auch von der der Laboratorien.

Bei uns werden Ihnen nicht nur Normenanforderungen vermittelt, sondern ebenso die Umsetzungsanforderungen mit Beispielen als Hilfe zur Selbsthilfe angeboten.

Seminarprogramm

10:00 Begrüßung und Vorstellung

10:20 Beschwerdemanagement, Lenkung fehlerhafter Prüfarbeiten, Korrekturmaßnahmen
(was verlangt die Norm; Art der Abweichungen; DIN ISO 10002 "Leitfaden zur Behandlung von Reklamationen"; Beispielunterlagen für die Dokumentation von Reklamationen / Fehlern) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

11:30 Kaffeepause

11:45 Fortsetzung

13:00 Mittagessen

14:00 Ermittlung der Kundenzufriedenheit
(was verlangt die Norm; Bedeutung im Kontext der 17025 (Management-Review, Beschwerden, ständige Verbesserung); Art der Abweichungen; welche Regelungen sind in der QM-Dokumentation festzulegen; welche Lösungsmöglichkeiten gibt es; wie oft ist sie zu ermitteln; Durchführung und Dokumentation) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

15:30 Kaffeepause

15:45 Ständige Verbesserung
(was verlangt die Norm; Art der Abweichungen; muss man ständig besser werden; wie kann man die Verbesserung nachweisen bzw. messbar machen; welchen Zweck haben Kennzahlen; welche Kennzahlen kann man ohne großen Aufwand im Labor ermitteln; Planung, Durchführung und Dokumentation der ständigen Verbesserung) Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

17:00 Ende

Sie erhalten viele der gezeigten Beispieldokumente als originale Dateien auf CD-Rom für die eigene Anwendung!

Teilnahmebedingungen

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt 365,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer und schließt Begleitmaterial, Mittagessen, Seminar- und Pausengetränke mit ein.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmensstandortes beträgt die Teilnahmegebühr 315,- Euro zzgl. MwSt..

Rabatt für Frühbucher:

Bei einer Anmeldung bis zu 50 Tage vor der Veranstaltung gewähren wir Rabatt. Die Teilnehmergebühr beträgt dann nur 345,- 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:

Mit der Anmeldebestätigung bekommen Sie eine Mitteilung über das gut erreichbare Tagungshotel. Hotelübernachtungen bitten wir selbst zu buchen.

Begleitmaterial:

Alle Teilnehmer erhalten eine CD-ROM mit allen Seminarunterlagen, eine Tagungsmappe und ein Teilnahmezertifikat.