

Inhouse-Seminar

Kommunikationstraining für QM-Beauftragte und interne Auditoren

Inhalte

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*

Behandlung und Training praktischer Situationen

- *Schon wieder die/der ...*
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!)

Hinweise

Dauer: 2 Tage

Die Teilnehmer werden an beiden Seminartagen aktiv in die Erarbeitung der Programmpunkte einbezogen.

Zielgruppen

Qualitätsmanagementbeauftragte und interne Auditoren



Ihr Ansprechpartner:

Andreas Müller, Pankstr. 8-10, Aufg. B, 13127 Berlin
Telefon: 030-21917102, Fax: 030-21917103,
Email: mueller@azr-consulting.de