

## Anmeldung

Bitte melden sie sich mit dem für diesen Seminartermin auf unserer Website ([www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)) hinterlegten Anmeldeformular online an.

Mit diesen Anmeldeformularen ist es möglich eine oder mehrere Personen eines Unternehmensstandortes gleichzeitig anzumelden.

## Wo finden sie die Anmeldeformulare?

- Website: [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)
- Menüleiste "Schulungen", "Seminare" anklicken
- Wunschseminar in angezeigter Übersicht auswählen
- "Anmeldung" anklicken
- "Buchung" beim Termin ihrer Wahl anklicken, Anmeldeformular öffnet sich!

Bei weiteren Fragen zum Anmeldeprozess wenden sie sich bitte an unser AZR-Team.

Bitte beachten Sie unter [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de) unsere weiteren Seminarangebote!

- Qualifizierungskurs für interne Auditoren
- Qualifizierungskurs für QM-Beauftragte in DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierten Laboratorien
- Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025:2018 an Laboratorien und deren Umsetzung - *Intensivseminar*

## Seminarleiter

### Andreas Müller

*Geschäftsführer von AZR-Consulting*

#### Qualifikation und Erfahrung

- langjährige Erfahrung in der QM-Beratung von Laboratorien verschiedenster Fachrichtungen
- ehemaliger Systembegutachter der DAkkS GmbH
- staatlich geprüfter Lebensmittelchemiker
- Qualitätsmanager (DEKRA), QII-Schein (DGQ)
- ehemals tätig für BAM (Aufbau von EPTIS) und BGVV (Aufbau externe QS im Bundesweiten Lebensmittel-Monitoring)

## AZR-CONSULTING

# Aus der Praxis für die Praxis

Beispiele häufiger Abweichungen bei der Begutachtung von Laboratorien und Lösungsmöglichkeiten zu den Themen Beschwerdemanagement, Nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen und Kundenzufriedenheit

Online-Seminar, 22.06.2023

**AZR-Consulting**  
Inhaber: Andreas Müller  
Oraniendamm 70, (Aufgang A)  
13469 Berlin



Telefon: 030/219 17 102  
Fax: 030/219 17 103  
Mobil: 0177 30 24 968  
Email: [info@azr-consulting.de](mailto:info@azr-consulting.de)  
Internet: [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)

*Im Interesse der leichteren Lesbarkeit haben wir auf geschlechtsspezifische Formulierungen in diesem Flyer verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für Männer und Frauen.*

**Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt...**



*Vielen Dank für Ihre Anmeldung!*

*Wir Partner für Akkreditierung*

[www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)

## Ziel des Seminars

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Lösungsmöglichkeiten für bei Begutachtungen gemäß DIN EN ISO/IEC 17025 in den letzten Jahren beobachtete Abweichungen bei den Themen Beschwerdemanagement, nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen, Ermittlung der Kundenzufriedenheit 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 digital per Cloud bereitgestellt. Dies ermöglicht es Ihnen die geeigneten Beispiele für die eigenen Anwendungen zu bearbeiten.

## Zielgruppen

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

## Warum Seminarbesuch bei uns?

Wir kennen die Akkreditierungspraxis sowohl von der Seite der Akkreditierungsstelle 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

09:00 Begrüßung und Vorstellung

09:20 Nichtkonforme Arbeiten (7.10),  
Korrekturmaßnahmen (8.7)

- Definitionen Korrektur/Korrekturmaßnahme
- Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025?
- Welche Abweichungen werden häufig festgestellt?
- Mitarbeitermotivation
- Prozess der Fehlerbearbeitung
- Fehlerbearbeitung mit Hilfe von Formularen

10:30 Kaffeepause

10:45 Fortsetzung

12:00 Beschwerdemanagement (7.9)

- Reklamationen = Chance?
- Was ist eine Beschwerde / Reklamation?
- DIN ISO 10002: Behandlung von Reklamationen
- Reklamationen und Kundenzufriedenheit
- Forderungen der DIN EN ISO/IEC 17025
- Beschwerdemanagement  
Probleme - Differenzierung - Dokumentation -  
Verantwortlichkeiten - Planung und Durchführung

12:30 Mittagspause

13:30 Fortsetzung

15:00 Kaffeepause

15:15 Ermittlung der Kundenzufriedenheit (8.6)

- Welche Forderungen stellt die DIN EN ISO/IEC 17025?
- Bedeutung im Kontext der 17025 (Management-Review, Beschwerden, ständige Verbesserung)
- Welche Regelungen sind in der QM-Dokumentation festzulegen?
- Wie oft ist sie zu ermitteln?
- Welche Lösungsmöglichkeiten zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit gibt es?
- Beispiele für Formblätter zur Ermittlung und Dokumentation der Kundenzufriedenheit

Vorstellung und Diskussion einer normgerechten und praxisgerechten Vorgehensweise und Dokumentation

17:00 Ende

## Teilnahmegebühren

Online-Seminar:

- 1.) 479,-€ zzgl. MwSt.
- 2.) 449,-€ zzgl. MwSt. für Frühbucher\*
- 3.) 429,-€ zzgl. MwSt. für jede weitere Person eines Unternehmensstandortes

Die Preise beinhalten:

- Testlauf 1-2 Wochen vor dem Seminar mit dem zu verwendenden Videotool
- Bereitstellung der Seminarunterlagen per Cloud
- Teilnahmezertifikat

Zusendung der Seminarunterlagen als Hardcopy gegen eine Zusatzgebühr von 25,-€ möglich\*\*

\* Frühbucher = Anmeldung mindestens 50 Tage vor Seminartermin / \*\* Preis gilt innerhalb der EU

## Teilnahmebedingungen

Bitte die Anmeldung vorzugsweise per Internet über unsere Website [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de) vornehmen. Die Anmeldung sollte spätestens 30 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen. Bei späteren Anmeldungen möglichst vorab im AZR-Büro nachfragen. Hotelzimmer für Präsenzveranstaltungen sind selbst zu buchen.

Für Stornierungen bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 70,-€ 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.