

## 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 diesem Formular 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.

### AZR-Newsletter

Kennen Sie schon unseren kostenlosen AZR-Newsletter? Außer über aktuelle Seminartermine informieren wir Sie 2-3 mal pro Jahr mit unserem AZR-Newsletter über akkreditierungsrelevante Neuigkeiten insbesondere über Neuigkeiten von der DAkKS.

Um den Newsletter zu erhalten, müssen Sie sich lediglich unter [www.azr-consulting.de/newsletter/](http://www.azr-consulting.de/newsletter/) registrieren. Sie können den Newsletter selbstverständlich später auch jederzeit wieder abmelden.

## Dozent

**Dipl.-Ing. (FH) Tobias Böttge**  
*Geschäftsführer von AZR-Consulting*

### Qualifikation und Erfahrung

- 2004-2023 wissenschaftlicher Mitarbeiter bei der iLF Magdeburg GmbH
- langjährige Praxiserfahrung in einem nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierten Werkstoffprüflabor
- mehrjährige Erfahrung als Qualitätsmanagementbeauftragter
- Erfahrung als interner Auditor
- seit 2021 Fachbegutachter i.A. der DAkKS GmbH

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

- Managementbewertungen und messbare Q-Ziele
- 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*

**AZR-Consulting**  
Inhaber: Tobias Böttge  
Oraniendamm 70 (Aufgang A)  
13469 Berlin



Telefon: 030/219 17 102  
Fax: 030/219 17 103  
E-Mail: [info@azr-consulting.de](mailto:info@azr-consulting.de)  
Internet: [www.azr-consulting.de](http://www.azr-consulting.de)

## AZR-CONSULTING

# Aus der Praxis für die Praxis

**Beschwerdemanagement, Nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen und Kundenzufriedenheit - Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten für ISO/IEC 17025 akkreditierte Laboratorien**

**Online-Seminar, 24.09.2026**

**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 gezeigten Beispiele für die eigene Anwendungen zu bearbeiten.

## Zielgruppen

Alle Laboratorien die ein QM-System gemäß der DIN EN ISO/IEC 17025 implementiert haben, insbesondere Qualitätsmanagementbeauftragte, interne Auditoren, LabormitarbeiterInnen 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.) 564,-€ zzgl. MwSt.
- 2.) 534,-€ zzgl. MwSt. für Frühbucher\*
- 3.) 514,-€ zzgl. MwSt. für jede weitere Person eines Unternehmensstandortes

Die Preise beinhalten:

- Testlauf 1-2 Wochen vor dem Seminar
- Bereitstellung der Seminarunterlagen per Cloud
- Teilnahmezertifikat
- Option: Zusendung der Seminarunterlagen als Hardcopy\*\*

\* Frühbucher = Anmeldung mindestens 50 Tage vor Seminartermin / \*\* nur 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.

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 wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Weitere Ansprüche werden ausgeschlossen.