

Beschwerdemanagement, nichtkonforme Arbeiten, Korrekturmaßnahmen und Kundenzufriedenheit

Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten für
DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierte Laboratorien



Ihr Vorteil: Fehler, Beschwerden & Kundenzufriedenheit im Fokus

Sie erhalten **praxisnahe Einblicke** in die **normgerechte Bearbeitung von Fehlern, Beschwerden und Kundenzufriedenheit**. Konkrete **Vorgehensweisen und Beispiele** zeigen Ihnen, wie **Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17025 sinnvoll in Prozesse und Dokumentation übertragen** werden. Dabei werden auch typische Herausforderungen und praxisgerechte Lösungswege aufgezeigt.



Ihr Nutzen: Verbesserungspotenziale erkennen & nutzen

Sie gewinnen mehr **Sicherheit im Umgang mit Fehlern, Beschwerden** und der **Ermittlung von Kundenzufriedenheit**. Sie können geeignete **Maßnahmen gezielt ableiten und dokumentieren**. So erkennen Sie **Verbesserungspotenziale** frühzeitig, leiten geeignete Maßnahmen ab und **stärken die Kundenorientierung** Ihres Labors.

Für wen ist das Seminar geeignet?

Das Seminar richtet sich an Laboratorien mit einem QM-System nach DIN EN ISO/IEC 17025, insbesondere an **Qualitätsmanagementbeauftragte, intern auditierende Mitarbeitende** bzw. **Mitarbeitende** aus Laboratorien oder an **Geschäftsführungen** oder **Laborleitungen**.



Alle Seminartermine:

Online:

22.02.2027

13.09.2027





Seminarprogramm:

Veranstaltungszeiten: 09:00 – 17:00 Uhr

Begrüßung und Vorstellung

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

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

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



Teilnahmegebühren:

Online-Seminar:

- 1.) 574,-€ zzgl. MwSt.
- 2.) 544,-€ zzgl. MwSt. für Frühbucher*
- 3.) 524,-€ 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 (nur innerhalb der EU)

* Frühbucher = Anmeldung mindestens 50 Tage vor Seminartermin



Teilnahmebedingungen:

Bitte die Anmeldung vorzugsweise per Internet über unsere Website: www.azr-consulting.de vornehmen. Die Anmeldung sollte spätestens 30 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen. Bei späteren Anmeldungen bitte vorab im AZR-Büro oder per E-Mail 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 wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Weitere Ansprüche werden ausgeschlossen.

Auch als Inhouse-Schulung buchbar. – Sprechen Sie uns bei Interesse gerne an!

AZR-Consulting, Inhaber: Tobias Böttge

📍 Oraniendamm 70, Aufgang A, 13469 Berlin 🌐 www.azr-consulting.de ✉ info@azr-consulting.de ☎ 030 / 219 17 101