

# Qualität in der Dienstleistung: Der IQ-Auditor® ISO 9001 verbindet Theorie und Praxis - für die neue DIN EN ISO 9001:2015

Alle reden davon, aber wie wird es gemacht? Die neue Norm DIN EN ISO 9001:2015 ist noch stärker auf Dienstleistungsunternehmen ausgelegt, stellt Ihre Unternehmensspezifika in den Vordergrund und macht Qualität lebbar und erlebbar.

Sie erfahren in diesem Seminar, was die neue Norm auszeichnet und wie sie aufgebaut ist, wie Sie ein QM-System im Unternehmen einführen und wie Sie Ihre Mitarbeiter so einbinden, dass Begeisterungs-Qualität entsteht – und mit welchem Aufwand und Ertrag bei der Einführung des QM-Systems zu rechnen ist. Als zertifizierter IQ-Auditor® ISO 9001:2015 planen Sie interne Audits und führen diese durch, nachdem Sie in einer unabhängigen Prüfung durch die Zertifizierungsstelle bkr-callbusiness UG Ihre profunden Kenntnisse zur Norm bewiesen haben.

## Das lernen Sie im Seminar:

- Übersicht über alle Änderungen der ISO 9001:2015
- Die neue High Level Structure der Norm
- Der Qualitätsbeauftragte in seiner neuen Rolle
- Sein oder Nicht-Sein - Was wird aus dem Qualitätshandbuch?
- Risikobasiertes Denken – die Risiken und Chancen-Analyse (ISO 31000)
- Die neue Führungsverantwortung
- Das Wissen Ihrer Mitarbeiter nutzen und der Umgang mit Wissensdatenbanken
- Kundenzufriedenheit - Überwachen und Messen (ISO 16880)
- Wie Sie die häufigsten Fehler vermeiden
- Von Audits, KPIs und Managementberichten
- Die Aufgaben des IQ-Auditors® ISO 9001

## Das 5-tägige Seminar im Detail:

### Zielgruppe:

- MitarbeiterInnen von Unternehmen und Customer Service Centern (CSC), die Verantwortung für das Thema Qualität übernehmen
- Interne AuditorInnen und Qualitätsbeauftragte
- Unternehmen, für die Qualität der Dienstleistungserbringung ein Thema ist!

### Teil 1: Was ist Qualität

- Von der Qualitätsmessung zum integrierten Managementsystem - Was bedeutet Qualität in Ihrem Unternehmen? Welche Erfolge sind mit einem QM-System möglich und welche Kosten entstehen?
- Was ist Dienstleistungsqualität?
- Die Grundsätze des Qualitätsmanagements verstehen
- Die 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements
- **Der Nutzen** von externen oder internen QualitätsmanagerInnen und -AuditorInnen



## Teil 2: Was will die DIN EN ISO 9001:2015

- Die praktische Umsetzung eines QM-Systems nach der neuen DIN EN ISO 9001:2015. Wie Sie ein Qualitätsmanagement zielorientiert einführen und die MitarbeiterInnen erfolgreich einbinden.
- Warum DIN EN ISO 9001:2015?
- Wie Sie erfolgreich und mit geringem Aufwand auf die neuen Normvorgaben migrieren
- **Chancen und Grenzen** bei der Implementation der DIN EN ISO 9001:2015
- Die Norm verstehen, inhaltlich beherrschen und im Unternehmen umsetzen
- Fallbeispiele und Gruppenarbeiten

## Teil 3: Die Neuerungen der DIN EN ISO 9001:2015 einführen

- Der Aufbau eines Wissensmanagements leicht gemacht
- Die Führung war schon immer in der Verantwortung: Die neuen Aufgaben im Überblick
- Die Änderungen im internen Audit
- Die Chancen- und Risiken-Analyse pragmatisch einführen und nutzen
- Welche Prozesse sind denn die relevanten und wie sind diese zu beschreiben?
- Der Kontext der Organisation und die Interessierten Parteien geben den Ton an

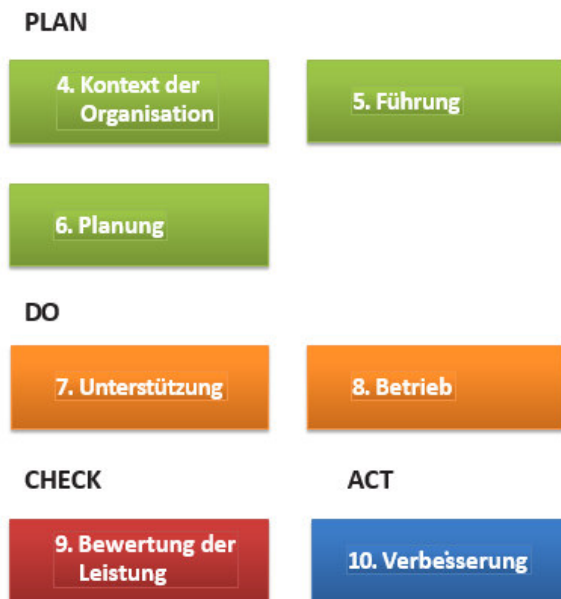


Abbildung: Die neue High-Level-Structure der DIN EN ISO 9001:2015

## Teil 4: Was geschieht im Audit

Im internen Audit prüft der IQ-Auditor® ISO 9001 die Zertifizierungsreife des Unternehmens und bereitet die MitarbeiterInnen auf das externe Audit vor. Gefordert sind neben methodischen Kenntnissen vor allem kommunikative Techniken:

- Grundsätze des Auditierens
- Audits planen und durchführen
- Checklisten einsetzen und weitere Instrumente der Dokumentation
- Fragetechniken im internen Audit

## Der Extratag: Die Umsetzung in die Praxis

Nach der 5-tägigen Ausbildung zum internen IQ-Auditor® ISO 9001 haben Sie die Möglichkeit, noch einen weiteren Tag zu buchen, an dem Sie die konkrete Umsetzung der Neuerungen an anschaulichen Fallbeispielen im klassischen Sinne eines Coachings vornehmen:

- Überführung einer QM-Dokumentation auf den neuen Stand der Norm ISO 9001:2015
- Auditierung eines konkreten Fallbeispiels auf Grundlage der Norm ISO 9001:2015

Die Dozentinnen /Trainerinnen sind langjährig erfahrene Auditorinnen und bringen profundes Wissen zur DIN EN ISO 9001:2015 mit.

**Das 5-tägige Seminar befähigt Sie zur Teilnahme an der Prüfung zum "Zertifizierten Auditor für interne Qualität® nach DIN EN ISO 9001" Die Zertifizierung erfolgt durch die bkr-callbusiness UG.**



### **Die Prüfung zum „IQ-Auditor® bkr certified“**

Die Prüfung wird von unabhängigen, von der Zertifizierungstelle bestellten PrüferInnen abgenommen. Die PrüferInnen sind langjährig erfahrene AuditorInnen und bringen profundes Wissen zur DIN EN ISO 9001:2015 mit.

- Präsenzprüfung: 1/2 Tag mit 1 PrüferIn
- Die Prüfung besteht aus einem mündlichen Wissenstest und einem interaktiven Teil
- Die Teilnahme an der externen Prüfung ist freiwillig und optional
- Sie erhalten ein Zertifikat der bkr -callbusiness UG mit der Gültigkeit von 3 Jahren

### **Ihr Nutzen:**

- Sie erfahren in Impulsvorträgen die für Sie relevanten Informationen
- Sie können eine begründete Entscheidung für das richtige QM-System treffen
- Sie kennen die Möglichkeiten einer finanziellen Förderung
- Sie wissen, wie Sie ein QM-System effizient in Ihrem Unternehmen einführen und es erfolgreich zertifizieren lassen
- Sie tauschen sich mit den anderen TeilnehmerInnen aus und profitieren von deren Erfahrungen
- Sie vertiefen in Fallbeispielen, Übungen und Diskussionen Ihre neu gewonnenen Erkenntnisse
- Sie stellen Ihr QM-System auf die neuen Normanforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 um.

### **Ihre Investition**

Sie bekommen fünf Seminartage mit Impulsvorträgen, Diskussionen und Gruppenarbeiten für € 2.680,- zzgl. MwSt. pro Person incl. Tagungspauschale, Teilnehmerunterlagen, Fotoprotokollen und Teilnahmebestätigung.

Für die optionale Buchung des sechsten Tages „**Der Extratag: Die Umsetzung in die Praxis**“ mit allen Fallbeispielen fällt eine zusätzliche Gebühr von € 680,- zzgl. MwSt. pro Person incl. Tagungspauschale, Teilnehmerunterlagen, Fotoprotokollen an.

Für die optionale Zertifizierung durch die bkr-callbusiness UG fällt eine zusätzliche Gebühr von € 450,- an, die bei Teilnahme an der Prüfung erhoben wird. Enthalten sind die Anmeldung zur Prüfung, Durchführung und die Zertifikatsausstellung.

### **Noch Fragen?**

Rufen Sie uns jederzeit gerne an!  
+49 40 401 729 44  
dialog@bkr-callbusiness.de

