

Qualität im Customer Service Center: Der IQ-Auditor verbindet Theorie und Praxis - zertifiziert nach DIN EN 15838

Alle reden davon, aber wie wird es gemacht? Mit der neuen Norm DIN EN 15838:2009 wird Qualität sichergestellt und nach außen werbewirksam transportiert. Sie erfahren in diesem Seminar, was die neue Norm auszeichnet und wie sie aufgebaut ist, wie Sie ein QM-System im Unternehmen einführen und Ihre Mitarbeiter einbinden, so dass Begeisterungs-Qualität entsteht – und mit welchem Aufwand und Ertrag bei der Einführung eines branchenspezifischen, europaweit gültigen QM-Systems zu rechnen ist. Als zertifizierter IQ-Auditor planen Sie interne Audits und führen diese durch, nachdem Sie in einer unabhängigen Prüfung durch die Zertifizierungsstelle Austrian Standards plus Certification Ihre profunden Kenntnisse zur Norm bewiesen haben. Der IQ-Auditor:

- In 10 Schritten zum Qualitätsmanagement
- Die Aufgaben des IQ-Auditors
- Wie Sie die häufigsten Fehler vermeiden
- Von Audits, KPIs und Managementberichten
- Die neue DIN EN 15838: Fluch oder Segen?

Das 3-tägige Seminar im Detail:

Zielgruppe:

- MitarbeiterInnen von Unternehmen und Customer Service Centern (CSC), die Verantwortung für das Thema Qualität übernehmen
- Unternehmen, für die Qualität des Kundenkontaktes ein Thema ist!

Teil 1: Was ist Qualität

- Von der Qualitätsmessung zum integrierten Managementsystem in CSC - Was bedeutet Qualität im CSC? Welche Erfolge sind mit einem QM-System möglich und welche Kosten entstehen?
- Was ist Dienstleistungsqualität?
- Die Grundsätze des Qualitätsmanagements verstehen
- Die 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements
- **Der Nutzen** von externen oder internen Qualitätsmanagern und -Auditoren

Teil 2: Was will die DIN EN 15838

- Die praktische Umsetzung und Implementation eines QM-Systems nach der neuen DIN EN 15838: Wie Sie ein Qualitätsmanagement zielorientiert einführen und die Mitarbeiter erfolgreich einbinden.
- Warum DIN EN 15838?
- **Chancen und Grenzen** bei der Implementation der DIN EN 15838
- Die DIN EN 15838 verstehen, inhaltlich beherrschen und im Unternehmen umsetzen
- Fallbeispiele und Gruppenarbeiten



Teil 3: Was geschieht im Audit

Im internen Audit prüft der IQ-Auditor 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

Das 3-tägige Seminar befähigt Sie zur Teilnahme an der Prüfung zum "Internal Quality-Auditor ECCCO Certified EN 15838". Die Zertifizierung erfolgt durch die Austrian Standards plus Certification.



Die Prüfung zum „IQ-Auditor ECCCO Certified“

Die Prüfung wird von unabhängigen, von der Zertifizierungstelle bestellten PrüferInnen abgenommen. Die PrüferInnen sind langjährig erfahren im CSC-Business und bringen profundes Wissen zur DIN EN 15838 mit.

- Präsenzprüfung: 1 Tag mit 2 PrüferInnen
- 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 Austrian Standards plus Certification 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

Ihre Investition

Sie bekommen 3 Seminartage mit Impulsvorträgen, Diskussionen und Gruppenarbeiten für € 1.680,- zzgl. MwSt. pro Person incl. Tagungspauschale, Teilnehmerunterlagen, Fotoprotokollen und Teilnahmebestätigung.

Für die optionale Zertifizierung durch die **Austrian Standards plus Certification** fällt eine zusätzliche Gebühr von € 430,- an, die bei Teilnahme an der Prüfung erhoben wird.

Noch Fragen?

Rufen Sie uns jederzeit gerne an!

