



# Qualitätsmethoden wertschöpfend einsetzen

## Hintergrund:

Unternehmen stehen heute dauerhaft im Wettbewerb untereinander.

Dadurch sind sie gezwungen, ihre internen Prozesse kontinuierlich zu hinterfragen und zu verbessern, um somit ihre Wertschöpfung zu erhöhen.

Hierbei kann die systematische Anwendung dieser Qualitätsmethoden helfen.

## Ziel der Schulung:

Sie lernen, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Ihrem Unternehmen einzuführen, effiziente Abläufe zu generieren und ein stabiles KVP-System aufzubauen. Für die Teilnehmer steht eine Orientierungshilfe in der Vielfalt und in der Anwendung der Methoden im Mittelpunkt.

- In diesen Praxisworkshop bearbeiten wir mit Ihren Mitarbeitern echte Reklamations- und KVP- Themen aus Ihren Unternehmen
- Der Hauptfokus liegt auf der „Einfachheit der einzelnen Methoden“, für viele Methoden reicht ein Blatt und ein Stift aus
- Ihre Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit aus dem unübersichtlichen Dschungel der Methoden viele selber einmal auszuprobieren und so ihren individuellen Weg zur Problemlösung zu finden.
- Ihre Kundenforderungen stehen im Mittelpunkt des Praxisworkshops. Sie definieren die einzelnen Methoden und die Layouts der systematischen Problemlösung, z.B. 8D Report, A3 Report oder Problemlöseblätter Ihrer Organisation.
- Diskussionen und Fragen sind erwünscht!

## Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung, Produktmanagement und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die Ihre Wertschöpfung erhöhen möchten.

## Inhaltsübersicht:

- Grundlagen Kommunikation, Moderation, Visualisierung, Präsentation
- Grundlagen Kommunikation, Modelle Eisberg, 4 Ohren – Modell, W – Fragen
- Grundlagen Prozessdenken (PDCA, Standard, Modelle zum Verständnis)
- Grundlagen Kundenorientierung, Kano – Modell
- Systematische Problemlösung



## Fortsetzung - Qualitätsmethoden wertschöpfend einsetzen

- Ihre Kundenanforderungen 8D – Report
- Q 7 (Histogramm, Pareto Analyse, Korrelationsdiagramm, Brainstorming, Flussdiagramm, Fehlersammelkarte, Qualitätsregelkarte, Ursachen-Wirkungsdiagramm)
- Kreativitätstechniken (Grundlagen und Modelle, Mind Mapping, Brainstorming Plus Anti-Brainstorming, Methode 635)
- Baumdiagramm, Problementscheidungsplan
- Praxisbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag zur Bearbeitung „echter Reklamationsthemen“
- Feedback anhand der „Fishbowl“ Methode\*

\* Die Teilnehmer bearbeiten das Thema, unter Beachtung der gelernten Kommunikations-Modelle und Qualitätswerkzeuge. Die weiteren Teilnehmer beobachten den Prozess, die Mitarbeit, das Verhalten der Teilnehmer und geben später hierzu ein individuelles Feedback für die Teilnehmer.

**Dauer:**  
2 Tage