



QMB im Qualitätsmanagement mit Zusatzqualifikation Beschwerdemanagement

Herzlich willkommen in Ihrer Akademie der Chancen

Um beruflichen Erfolg zu haben, ist es besonders wichtig, sich auf dem Arbeitsmarkt positiv hervorzuheben. Das beste Mittel dafür heißt heute mehr denn je: Bildung. Wir freuen uns, dass Sie bereit sind, Ihre berufliche Perspektive selbst in die Hand zu nehmen und sich für Ihren Beruf fachlich und persönlich weiterzubilden. Dabei stehen wir an Ihrer Seite.

Ein kurzer Überblick

Auf Beschwerden gekonnt zu reagieren und sie als Chance zur Verbesserung wahrzunehmen, ist eine Kunst, die man erlernen kann. Nur wer Kritik nicht als etwas Negatives begreift, kann daraus die richtigen Schlüsse ziehen und die Kundenbindung und -zufriedenheit entscheidend erhöhen.

Sie beschäftigen sich in diesem Modul mit der systematischen und kundenorientierten Bearbeitung von Reklamationen – sowohl in der Theorie als auch in der Praxis. Es geht im Wesentlichen um die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems in der Praxis, angefangen von Prozesslandkarten über Dokumente und Aufzeichnungen bis hin zu Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Sie erlernen außerdem, Normen zu lesen und daraus die Anforderungen zu erkennen, setzen sich mit der Norm DIN ISO EN 9001 auseinander und erarbeiten Umsetzungsmöglichkeiten.

Kursinhalte

Qualitätsmanagement Grundlagen - Qualitätsfachkraft

Grundlagen Qualitätsmanagementsysteme
7 Grundsätze des Qualitätsmanagements
Führung
Kunden- und Mitarbeiterorientierung
Prozessorientierung
Fortlaufende Verbesserung
Faktengestützte Entscheidungsfindung
Beziehungsmanagement
Inhalt der DIN EN ISO 9001 im Überblick
Qualitätswerkzeuge
Audit, was ist das?

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r Teil 1 - Qualitätsmanagement in der betrieblichen Anwendung

Veranstaltungsnummer

Z-Q-2668

Standort

Sie können an vielen der über 350 Standorte teilnehmen. Sollten Sie nicht an einen Standort kommen können, bieten wir bei Zustimmung Ihres Kostenträgers die Möglichkeit, über VIONA@Home von zu Hause zu lernen.

Ihr Ansprechpartner

Kursinfo-Hotline

Telefon: 0800 7050000

E-Mail: kursinfo@ibb.com

Unterrichtsform

Vollzeit

Die nächsten Starttermine

03.06. - 26.07.19	29.07. - 20.09.19
23.09. - 15.11.19	18.11.19 - 17.01.20
20.01. - 13.03.20	16.03. - 08.05.20
11.05. - 03.07.20	06.07. - 28.08.20
31.08. - 23.10.20	26.10. - 18.12.20

Dauer

360 Lerneinheiten

8 Wochen in Vollzeit

Kosten

€ 0,00 (mit Bildungsgutschein)



QMB im Qualitätsmanagement mit Zusatzqualifikation Beschwerdemanagement

Prozesse im Unternehmen
Prozesslandkarten
Dokumente und Aufzeichnungen
Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
Kunden – Interessierte Parteien – Kundenbefragung
Qualitäts- und Managementwerkzeuge
Beschwerdemanagement
Projektmanagement
Rechtliche Grundlagen
Zeitmanagement
Informationen und Kennzahlen

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r Teil 2 - Qualitätsmanagement in klein- und mittelständischen Unternehmen

Aufbau und Einführung eines QM-Systems
Unternehmensziele und QM-Ziele in Übereinstimmung bringen
Häufige Probleme bei der Einführung eines Systems
Kosten von Qualitätsmanagement
Methoden im Qualitätsmanagement und Anwendung in KMU
Kennzahlen und Erfassungssysteme
Inhalt der DIN EN ISO 9001
Umsetzung der DIN EN ISO 9001 im Unternehmen
Kontext der Organisation
Führung und Planung
Unterstützung
Betrieb
Bewertung der Leistungen, Grundlagen Audit
Verbesserung
Erstellung von Vorgabedokumentation

Beschwerdemanagement

Grundlagen des Beschwerdemanagements
Planung eines Beschwerdemanagementsystems
Beschwerdeannahme
Bearbeitung einer Beschwerde
Beschwerdereaktion
Kommunikation mit dem Kunden
Auswertung und Controlling



QMB im Qualitätsmanagement mit Zusatzqualifikation Beschwerdemanagement

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Mit erfolgreichem Abschluss können die Teilnehmer neue Beschäftigungsmöglichkeiten in ihrem bekannten Berufsumfeld und der Branche erschließen, denn Organisationen müssen in Zukunft mehr Wert auf Personal mit Kenntnissen im Qualitätsmanagement legen, um den Forderungen der DIN EN ISO 9001:2015 gerecht zu werden – dafür werden QMB benötigt.

Mit dem erfolgreichen Abschluss weisen Sie die notwendige Kompetenz nach, um zum Qualitätsmanagementbeauftragten berufen zu werden. Sie sind Sie in der Lage, ein Beschwerdemanagementsystem aufzubauen und zu führen, können künftig Reklamationen professioneller bearbeiten und für Ihr Unternehmen nutzbar machen.

Teilnahmevoraussetzungen und Zielgruppe

Das Modul richtet sich an Mitarbeiter und Fachkräfte aus Organisationen, die aktiv am Qualitätsmanagementsystem und an der Qualitätsverbesserung mitwirken und für das Beschwerdemanagement verantwortlich zeichnen.

Sie sollten mindestens einen Realschulabschluss und eine Facharbeiterausbildung mitbringen. Sie müssen in der Lage sein, selbstständig mit dem Rechner zu arbeiten sowie mit angegebenen und selbst recherchierten Quellen zu arbeiten. Sicheres Deutsch in Wort und Schrift wird vorausgesetzt.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung Ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

Ihr Abschluss

Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Gruppengröße

max. 25 Teilnehmer



QMB im Qualitätsmanagement mit Zusatzqualifikation Beschwerdemanagement

Förderung

Wir sind zugelassener Träger nach der AZAV und alle unsere Angebote sind entsprechend zertifiziert. Ihre Teilnahme kann somit durch die Agentur für Arbeit oder das Jobcenter per Bildungsgutschein zu 100% gefördert werden.

Ausstattung Ihres Lernplatzes und Unterrichtsmethodik

Sie lernen – gemeinsam mit anderen Schulungsteilnehmern – unter Einsatz moderner Unterrichtsmethoden. Dazu gehört, je nach Thema, beispielsweise der Live-Unterricht in einem Klassenraum unserer Virtuellen Online Akademie VIONA®, bei dem Sie in Echtzeit mit Ihrem Dozenten und anderen Teilnehmern verbunden sind und per Mikrofon Fragen stellen können. Aber auch Projektarbeit, die Erstellung und Präsentation eigener Arbeitsergebnisse, das Studium von Fachliteratur und andere Lernformen werden Ihnen beim IBB begegnen. Mit diesem Mix sind Sie fachlich und persönlich optimal für die Praxis vorbereitet. Während der gesamten Weiterbildung steht Ihnen an Ihrem IBB-Standort ein moderner PC-Arbeitsplatz zur Verfügung. Sie werden von hochqualifizierten Fachleuten unterrichtet und betreut, die über umfassende theoretische Kenntnisse und fachpraktische Erfahrungen verfügen. Unsere Koordinatoren, die Sie auch beim Lernen begleiten, bieten Ihnen Unterstützung und Hilfestellung bei allen Fragen.

Kostenlose Bewerbungsunterstützung und Personalvermittlung inklusive!

Beim IBB erhalten Sie nicht nur eine fundierte Weiterbildung, die Ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt deutlich erhöht, sondern wir bieten Ihnen zusätzlich zu allen Kursen auch ein „Rundum-Sorglos-Paket“ für Ihren Neustart ins Berufsleben





QMB im Qualitätsmanagement mit Zusatzqualifikation Beschwerdemanagement

an:

- Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen persönlich für Coachings und individuelle Bewerbungsunterstützung an den Standorten zur Seite.
- Wir bieten Ihnen ein großes Angebot an zentralen Bewerbungstrainings und Veranstaltungen mit Arbeitgebern an.
- Profitieren Sie von unserem VIBB-Service. Unsere Mitarbeiter kümmern sich um die Akquise freier Stellen und knüpfen Arbeitgeberkontakte.
- Erhalten Sie viele weitere hilfreiche Tipps und Tricks rund um das Thema Bewerbung und Karriere durch unseren IBB-Ratgeber für Bewerber.
- An vielen IBB-Standorten erhalten Sie Sonderkonditionen für Bewerbungsfotoshootings bei Studios in der Region.

Noch Fragen? Unsere Kundenberater am Standort informieren Sie gern!

Haben wir Sie neugierig gemacht?

Wir informieren Sie gerne über unser Kursangebot und beraten Sie auf Wunsch zu Ihren ganz persönlichen Möglichkeiten. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie mit uns einen Termin für ein individuelles Beratungsgespräch. Kostenlose Kurshotline: 0800 7050000. Oder [schreiben Sie uns eine Nachricht](#). Wir werden uns so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Herausgeber:

IBB Institut für Berufliche Bildung AG

Bebelstr. 40
21614 Buxtehude

Telefon: 0800 7050000

E-Mail: kursinfo@ibb.com

Internet: www.ibb.com

Vorstand

Bärbel Peters (Vorsitz)
Katrin Witte

 facebook.com/ibb.social

 twitter.com/IBB_AG

 youtube.com/user/IBBChannel

 xing.com/company/ibb

 ibb.com/blog

 ibb.com/newsletter

