

# Der IQ-Auditor® - zertifiziert nach DIN EN ISO 18295

Alle reden davon, aber wie wird es gemacht? Mit der neuen Norm DIN EN ISO 18295:2017 wird **Qualität** sichergestellt und nach außen werbewirksam transportiert - weltweit.

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, weltweit 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 18295: 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 **Prinzipien** des Qualitätsmanagements verstehen
- Die 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements
- **Der Nutzen** von externen oder internen Qualitätsmanagern und -Auditoren



### Teil 2: Was will die DIN EN ISO 18295

- Die **Umsetzung** eines QM-Systems nach der neuen DIN EN ISO 18295: Wie Sie ein Qualitätsmanagement zielorientiert einführen und die Mitarbeiter erfolgreich einbinden.
- Warum DIN EN ISO 18295?
- **Chancen und Grenzen** bei der Implementation der DIN EN ISO 18295
- Die DIN EN ISO 18295 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 auch kommunikative Techniken:

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

### 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.

## Das 3-tägige Seminar befähigt Sie zur Teilnahme an der Prüfung zum "Internal Quality-Auditor® ECCCO Certified ISO 18295" Die Zertifizierung erfolgt durch die Austrian Standards plus Certification.

Die Prüfung wird von unabhängigen, von der Zertifizierungsstelle bestellten



PrüferInnen abgenommen. Die PrüferInnen sind langjährig erfahren im CSC-Business und bringen profundes Wissen zur DIN EN ISO 18295 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 wissen, wie Sie ein QM-System effizient in Ihrem Unternehmen einführen und es erfolgreich zertifizieren lassen
- Sie stellen Auditpläne auf und führen interne Audits durch
- Sie kennen die Anforderungen der Norm und setzen sie im Unternehmen um.
- Sie vertiefen in Fallbeispielen, Übungen und Diskussionen Ihre neu gewonnenen Erkenntnisse
- Sie tauschen sich mit den anderen TeilnehmerInnen aus und profitieren von deren Erfahrungen

## Noch Fragen?

Rufen Sie uns jederzeit gerne an!

bkr-callbusiness UG  
Grindelweg 11a  
20146 Hamburg  
040 – 401 729 44  
dialog@bkr-callbusiness.de

[www.bkr-callbusiness.de](http://www.bkr-callbusiness.de)



## Qualität im Customer Service Center:

## Der IQ-Auditor®

verbindet Theorie und Praxis - zertifiziert nach DIN EN ISO 18295

