

Business Excellence und EFQM

„Exzellente Unternehmen entwickeln Begeisterung von innen heraus, um Begeisterung bei Kunden und anderen Stakeholdern zu erzeugen. Unsere Weiterbildungen befähigen Sie zudem zu Reifegradbewertungen und der Anwendung von Managementstandards für exzellente Unternehmen.“

Anja Lütjens



Anja Lütjens, DGQ-Produktmanagerin



- > EFQM Assessor Training Seite 234
- > Grundlagen des EFQM Excellence Modells Seite 235
- > Kundenbegeisterung mit Service Excellence Seite 236
- > Strategischer Wettbewerbsvorteil durch Service Excellence Seite 237

EFQM Assessor-Training

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

ES

Ihr Nutzen

- Sie trainieren die Assessortätigkeit praxisnah und intensiv.
- Sie arbeiten an Ihrer eigenen persönlichen Entwicklung.
- Das EFQM Excellence Modell können Sie vollumfänglich anwenden.

Sie trainieren anhand einer Fallstudie der EFQM, den Reifegrad einer Organisation im Team nach RADAR zu bewerten sowie Stärken und Verbesserungspotenziale einer Organisation zu identifizieren. Sie üben, unter Zeitdruck einen Dialog zu führen und die gewonnenen Ergebnisse in knappe, aussagekräftige Formulierungen und Bewertungen umzusetzen. Konsens und Kalibrierung im Team zur Durchführung von Assessments stehen dabei im Fokus.

Während des gesamten Trainings werden Sie von erfahrenen Trainern und Assessoren begleitet und auf Grundlage des Assessor-Kompetenzmodells bewertet. Das regelmäßige Feedback der Trainer auf Grundlage Ihrer Teamarbeit und schriftlichen Übungen gibt Ihnen die Möglichkeit, Stärken und eigene Potenziale auszubauen. Bei erfolgreicher Bewertung erhalten Sie das EFQM-Zertifikat „EFQM-Assessor“.

TEILNEHMER

Fach- und Führungskräfte mit einem ausgeprägten Interesse am EFQM Excellence Modell sowie Personen, die eine Qualifikation als EFQM Assessor anstreben

INHALTE

- Grundkonzepte der Excellence
- EFQM Excellence Modell
- RADAR-Bewertungsmethodik
- Der Assessment Prozess
- Bewertung von Teilkriterien
- Identifikation von Stärken und Verbesserungspotenzialen
- Vorbereitung und Durchführung von Vor-Ort-Interviews
- Nachbereitung der Interviews und Feedback

2015

29.06.-01.07. 65933 Frankfurt am Main

S/ATD/1501

30.11.-02.12. 13629 Berlin

S/ATD/1502

BESONDERE HINWEISE

Etwa vier Wochen vor Seminarbeginn erhalten Sie eine Fallstudie und Unterrichtsmaterialien, anhand derer Sie eine Bewertung nach dem EFQM Excellence Modell durchführen. Für diese Eigenarbeit im Vorfeld des Trainings sollten Sie etwa drei Arbeitstage einkalkulieren. Basis ist ein gutes Verständnis des EFQM Excellence Modells und der RADAR-Bewertungsmethodik. Informationsmaterial hierzu erhalten Sie gemeinsam mit der Fallstudie, oder Sie nutzen die Möglichkeit, die Einstiegsseminare zum Modell zu besuchen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen die zu gesandten Arbeitsmaterialien auch dann in Rechnung stellen (EUR 297,-), wenn Sie nicht am Seminar teilnehmen können.

AUF EINEN BLICK

Dauer: 3 Tage

Gebühr: Euro 1.850,-/Euro 1.800,- für persönliche DGQ-Mitglieder

Ihr Plus: *Seminarunterlagen inklusive der Fallstudie, die Broschüre zum „EFQM Excellence Modell“ und Vorbereitungsmaterialien, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/ATD

Grundlagen des EFQM Excellence Modells

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

BS

Ihr Nutzen

- > Sie kennen das EFQM Excellence Modell und verstehen, wie die EFQM-Kriterien zusammenwirken.
- > Sie können abschätzen, ob das Modell zu Ihrem Unternehmen passt.
- > Sie sind in der Lage, die Führungsebene für das Modell zu gewinnen.

Sie steigen in die Excellence-Philosophie der EFQM ein und können beurteilen, ob und wie Ihre eigene Organisation von der Umsetzung dieses Modells profitieren würde. Das EFQM Excellence Modell liefert Organisationen und Unternehmen unabhängig von Branche, Größe und Konzernabhängigkeit wesentliche Impulse für die Weiterentwicklung des Managementsystems. In diesem Training beschäftigen Sie sich insbesondere damit, wie die Umsetzung im Zusammenspiel mit QM-Normen und Branchenstandards aussehen könnte. Zudem erarbeiten Sie Argumente, die die hohen Erfolgsaussichten des EFQM Excellence Modells belegen.

TEILNEHMER

Fach- und Führungskräfte, die sich mit den grundlegenden Konzepten der Excellence-Philosophie vertraut machen und die Anwendungsmöglichkeiten für ihr Unternehmen einschätzen möchten.

INHALTE

- Übersicht über das EFQM Excellence Modell
- Hintergründe, Philosophie und Geschichte
- Methoden der Selbstbewertung und von Assessments
- Externe Bewertungen und Qualitätspreise
- EFQM Excellence Modell und ISO 9000 Familie
- Nutzen des EFQM Excellence Modells in der Anwendung

LITERATUREMPFEHLUNG

DGQ-Band 14 – 02:

Excellence aus erster Hand – Erfahrungen für den Anwender

AUF EINEN BLICK

Dauer: 1 Tag

Gebühr: Euro 590,-/Euro 575,- für persönliche DGQ-Mitglieder

Ihr Plus: Seminarunterlagen, die Broschüre zum „EFQM Excellence Modell“, Mittagessen und Pausengetränke

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/GEM

Kundenbegeisterung mit Service Excellence

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

BS

Ihr Nutzen

- > Sie begeistern Ihre Kunden.
- > Sie heben sich durch exzellenten Service vom Wettbewerb ab.
- > Sie beherrschen Methoden und Tools, um Service Excellence im Unternehmen einzuführen.

Während für die qualitative Weiterentwicklung von immer komplexeren Produkten immense Ressourcen eingesetzt werden, hinkt die Entwicklung von Dienstleistungen oftmals hinterher. Doch besonders exzellente Dienstleistungen sind sowohl in der Industrie als auch in der Dienstleistungsbranche gut geeignet, um sich von Wettbewerbern abzuheben, den Kundennutzen zu steigern und höhere Margen zu erzielen. Wer heute mit exzellentem Service punkten will, muss mehr tun, als Kundenerwartungen erfüllen. Nur mit herausragenden Leistungen, die Ihre Kunden nachhaltig begeistern, schaffen Sie sich ein entscheidendes Alleinstellungsmerkmal.

In diesem Seminar erfahren Sie, worauf es bei exzellenten Dienstleistungen ankommt. Sie lernen den Leitfaden DIN SPEC 77224 zu Service Excellence kennen und ihn anzuwenden. Er stellt neben dem wirksamen Management des Kundenfeedbacks die „persönliche Note“ und den „Funken mehr“ für den Kunden als wichtigste Erfolgsfaktoren in den Fokus. Anhand von Beispielen aus der Praxis entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen Ideen für die systematische Einführung von Service Excellence in Ihrer Organisation.

TEILNEHMER

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Marketing und Personal

Mitarbeiter aus Service und Customer Service Centern sowie aus den Bereichen Unternehmenssteuerung und Strategieentwicklung

Führungskräfte und Mitarbeiter aus klassischen Dienstleistungsunternehmen und Industrieunternehmen mit produktbegleitenden Dienstleistungen

2015

04.05.–05.05. 68165 Mannheim

S/KSE/1501

28.09.–29.09. 65933 Frankfurt am Main

S/KSE/1502

INHALTE

- Überblick über Kundenbegeisterung anhand des Service Excellence Modells
- Service Excellence-Best-Practice-Beispiele und Case Studies aus verschiedenen Organisationen
- Systematische Erfassung relevanter Kundenerlebnisse (z.B. mit Critical Incident Technique – CIT)
- Messung von Kunden- und Mitarbeiterbegeisterung und ihrer Effekte
- Methoden und Tools, um Kundenbegeisterung zu fördern (z. B. Kano-Modell, GAP-Modell, Mystery Shopping, Customer Journey etc.)
- Gegenüberstellung von DIN ISO 9001 und DIN SPEC 77224
- Nutzung von Reifegradbewertungen
- Exzellenten Service systematisch einführen, zertifizieren lassen und weiterentwickeln

AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage

Gebühr: Euro 980,-/Euro 955,- für persönliche DGQ-Mitglieder

Ihr Plus: *Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/KSE

Strategischer Wettbewerbsvorteil durch Service Excellence

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

ES

Ihr Nutzen

- > Sie verankern Service Excellence in der Geschäftsleitung und in der Unternehmenskultur.
- > Sie verändern Strukturen und Mitarbeiter durch Change Management und schaffen nachhaltig exzellente Services.
- > Sie setzen Service-Innovationen in Gang und entwickeln Dienstleistungen weiter (Service Design).

Im Management werden die Voraussetzungen für Service Excellence und Kundenbegeisterung geschaffen. Denn erst, wenn die Führungsebene den Excellence-Gedanken in die Organisation trägt, ist es möglich, die relevanten Prozesse über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg darauf auszurichten.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie es Ihnen als Führungskraft gelingt, den Service-Excellence-Ansatz in der Organisation und den einzelnen Abteilungen einzuführen. Sie lernen, Prozesse serviceoptimiert zu gestalten und die Innovationsfähigkeit Ihrer Organisation zu stärken. Zudem erkennen Sie, wie Service Excellence entwickelt, verankert und umgesetzt werden kann.

TEILNEHMER

Geschäftsführer, Führungskräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Marketing und Personal, Vertrieb sowie aus den Bereichen Unternehmenssteuerung und Strategieentwicklung

Verantwortliche die mit Service- und Kundenprozessen betraut sind Führungskräfte sowohl aus klassischen Dienstleistungsunternehmen als auch Industrieunternehmen mit produktbegleitenden Dienstleistungen

INHALTE

Unternehmenskultur erweitern:

- Chancen und Herausforderungen des Service-Excellence Anspruchs für die eigene Organisation erkennen
- Führungskräfte als Vorbilder und „Treiber“ von Service Excellence in allen Geschäftsbereichen installieren
- Exzellente Servicekultur in der Organisation verankern
- Service-Innovationen verankern:
- Methoden zum Schaffen einer internen Service-Innovationskultur
- Methoden zur Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- Change Management einleiten:
- Erfolgsfaktoren bei der serviceorientierten Veränderung von Strukturen und Kultur
- Beispielhafter Fahrplan zur Einführung und Umsetzung von Service Excellence
- Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch und Fallstudien aus Organisationen, die Service Excellence leben

AUF EINEN BLICK

Dauer: 1 Tag

Gebühr: Euro 550,-/Euro 535,- für persönliche DGQ-Mitglieder

Ihr Plus: *Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

PRODUKT-LINK

www.dgq.de/go/SEC

2015

06.07.	60439 Frankfurt am Main	S/SEC/1501	07.12.	60439 Frankfurt am Main	S/SEC/1502
--------	-------------------------	------------	--------	-------------------------	------------