

Qualitätskontrolle

Für chinesische Mitarbeiter/innen
in österreichischen Unternehmen



QUALITÄTSKONTROLLE FÜR CHINESISCHE MITARBEITER/INNEN IN ÖSTERREICHISCHEN UNTERNEHMEN

Die Kraft steckt in der Qualität. Dieses Zitat des deutschen Philosophen Friedrich Nietzsche, der im 19. Jahrhundert lebte, hat bis heute nichts an Aktualität eingebüßt. Im Gegenteil: Vor dem Hintergrund eines immer größeren Angebots an Produkten und Dienstleistungen sind die Kundenerwartungen hinsichtlich Qualität gestiegen und die Akzeptanz von Fehlern gesunken. Qualität ist die Chance für Unternehmen, im globalisierten Wettbewerb die Nase vorn zu haben. Erfolgsfaktoren sind dabei ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement und eine lückenlose Qualitätskontrolle. Das Beste daran: Qualität verbessert das Image und reduziert langfristig Kosten.



KURSÜBERBLICK:

Mit dem Ziel, Kundenbedürfnisse zu befriedigen und die Gesamtqualität verbessern zu können, lernen die Teilnehmer/innen die Grundlagen des Qualitätsmanagements kennen. Auch die Steigerung der Mitarbeiterleistung durch Anreize spielt dabei eine Rolle. Einen besonderen Schwerpunkt legt der Kurs in sechs Modulen auf Prozesskontrolle und die konstante Prozessverbesserung.

UND NACH DEM TRAINING?

- Verstehen Sie die Bedürfnisse der Kunden.
- Schaffen Sie es, eine leistungsstarke Arbeitskultur zu implementieren.
- Verfügen Sie über das Know-how qualitätsorientierte Prozesse zu gestalten, zu steuern und zu kontrollieren.
- Haben Sie Kenntnis über Methoden zur Qualitätsverbesserung.

THEMEN UND ABLAUF:

Modul 1:

Einführung in das Qualitätsmanagement

- Qualität definieren
- Qualitätsmanagement in der Produktion
- Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich
- Qualitätsmanagement bei Business-Support-Systemen

Modul 2:

Kundenzufriedenheit

- Die Bedürfnisse des Kunden verstehen
- CRM – Customer Relationship Management
- Fallstudien



Modul 3:

Mitarbeiter und Leistung

- Leistungsstarke Arbeitskultur
- Gestaltung leistungsstarker Arbeitssysteme
- Bewertung von Mitarbeiterleistung, -zufriedenheit und -loyalität

Modul 4:

Prozessmanagement

- Prozessgestaltung
- Prozesssteuerung
- Prozessverbesserung
- Prozessverwaltung und -dokumentation

Modul 5:

Qualitätsmessung und -kontrolle

- Messungen der Qualitätskontrolle
- Beurteilung des Messsystems
- Messung der Prozessfähigkeit
- Statistische Prozesskontrolle

Modul 6:

Verbesserungsmanagement

- Methoden zur Prozessverbesserung
- Baldrige, ISO 9000 und Six Sigma

Test und Abschluss



IHR ANSPRECHPARTNER

WIFI International

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

T +43 (0) 5 90 900 3454

E training@wko.at

H www.wifi.at/international