| Zertifizierung | Beratung | Akademie |

Leistungsverzeichnis

® DIQZ | Deutsches Institut für Qualität & Zertifizierung GmbH ist eine eingetragene Wort- Bildmarke.

DIQZ

Deutsches Institut

für Qualität & Zertifizierung

DIQZ | Themenübersicht

Über das Institut	**03**
Unsere Dienstleistungen	04
DIQZ | Zertifizierung	**05**
▪ Zertifizierung Made in Germany	06
▪ Zertifizierung DIN EN ISO 9001	07
▪ Zertifizierung DIN EN ISO 14001	08
▪ Geprüfte Servicequalität	09
▪ Geprüfte Beratungsqualität	10
▪ Geprüfte Kundenzufriedenheit	11
▪ Geprüftes Callcenter EN 15838 / ISO 18295	13
▪ Entwicklung neuer Normen und Standards	14
DIQZ | Beratung	**15**
▪ Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	16
▪ Staatlich geförderte Beratung (BAFA)	17
DIQZ | Akademie	**18**
▪ Qualitätsmanagementbeauftragter QMB	18

DIQZ | Über das Institut

DIQZ ist spezialisiert auf Zertifizierung, Beratung und Schulung rund um das Thema Qualitäts– und Umweltmanagement. Wir haben uns als Ziel gesetzt, unser Leistungsangebot insbesondere für die Dienstleistungsbranche und für kleine und mittelständische Unternehmen, attraktiv, hochwertig und zu einem wirtschaftlich vernünftigen Aufwand aus einer Hand anzubieten.

Als einziger Zertifizierer bieten wir Ihnen alle Services von A bis Z unter einem Dach und akkreditierungsfrei an.
Über die DIQZ | Akademie vermitteln wir unter anderem das Know-how zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems.
Mit diesem Wissen lassen wir Sie nicht alleine, denn mit DIQZ | Beratung profitieren Sie von unseren vielseitigen Erfahrungen bei der Einführung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Managementsystemen, Kundenorientierung, Servicequalität und Prozessorganisation.
Hieraus ergeben sich Synergien für praktikable und kostengünstige Lösungen. Unser umfangreiches Zertifizierungsangebot zu nationalen, internationalen und branchenbezogenen Standards rundet unser Leistungsangebot ab. Nach einer erfolgreichen Zertifizierung haben unsere Kunden die Möglichkeit ihre ausgezeichnete Qualität zu publizieren und mit unserem attraktiven Gütezeichen und Zertifikat zu werben.

„Das schafft Vertrauen bei Interessenten und bindet Kunden!“

DIQZ verfügt über ein bundesweites Netzwerk von erfahrenen und hochqualifizierten Beratern und Auditoren. Wir sind von Bayern bis Schleswig-Holstein für unsere Kunden da.

Geschäftsführer
Michael Brandmaier

Die Geschäftsführung, ein starkes Team aus Vater und Sohn, bringen mehr als 20 Jahre umfangreiche Erfahrung und Expertise in den Bereichen Servicequalität, Kundenzufriedenheit und Zertifizierungen ein. Dieses Knowhow aus einer Vielzahl von komplexen Kundenprojekten würden wir Ihnen gerne zur Verfügung stellen.

Unser Service, Ihr Mehrwert

Alles aus einer Hand

Im Sinne einer umfassenden Betreuung bieten wir unseren Kunden neben der Zertifizierung auch umfangreiche Beratungsleistungen und Seminare an.
Hieraus ergeben sich Synergien für praktikable und kostengünstige Lösungen.

Service Plus

Maßgeschneiderte Zertifizierungsservices mit diesen Qualitätsmerkmalen:

- kurzfristige und flexible Terminvereinbarung
- freie Auditorenwahl
- Auditbericht und Zertifikat innerhalb weniger Tage nach der Prüfung
- und vieles mehr

Günstig

Mit DIQZ können Sie im Vergleich zu anderen Zertifizierungsgesellschaften bis zu 40 Prozent Kosten sparen.

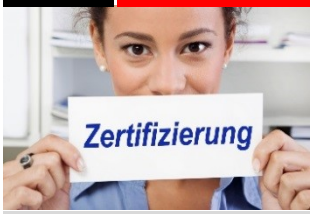
Das schafft zusätzliche Ressourcen, um die Prozesse kontinuierlich den Kundenanforderungen anzupassen.

Kompetent

Um den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden, arbeiten wir ausschließlich mit erfahrenen und stets motivierten Auditoren und Beratern mit langjähriger Expertise zusammen.

DIQZ | Dienstleistungen

DIQZ | Zertifizierung



Vorsprung durch zertifizierte Qualität.

DIQZ | Zertifizierung ist Ihr kompetenter Partner, wenn es um Audits und Zertifizierung geht. Wir prüfen und zertifizieren nationale und internationale Normen und Branchenstandards. Unser Brief und Siegel für Ihren Erfolg.

>> mehr unter
www.diqz.de/zertifizierung

DIQZ | Beratung

Guter Rat muss nicht teuer sein.

DIQZ | Beratung ist Spezialist im Bereich Qualitäts- und Prozessmanagement. Unsere Beratungsleistungen sind deswegen so wirksam, weil Ihre individuellen Anforderungen bei uns im Mittelpunkt stehen.

>> mehr unter
www.diqz.de/beratung

DIQZ | Akademie

Wissen, das ankommt!

Die DIQZ | Akademie ist Ihr kompetenter Partner, wenn es um die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern geht.

Zeigen, das Wissen ankommt:

Die erfolgreiche Teilnahme an unserer Akademie wird durch das anerkannte DIQZ Personenzertifikat belegt.

>> mehr unter
www.diqz.de/akademie

Zertifizierungsthemen:

- Made in Germany
- DIN EN ISO 9001
- DIN EN ISO 14001
- Servicequalität
- Beratungsqualität
- Kundenzufriedenheit
- Callcenter Standard
- Beschwerdemanagement
- Entwicklung neuer Standards

Beratungsschwerpunkte:

- Organisation der Geschäftsprozesse
- Implementierung eines Managementsystems gem. ISO 9001 oder ISO 14001
- Messung & Optimierung der Kundenzufriedenheit
- Start-up-Beratung Unternehmensgründung

Schulungen & Seminare:

- Qualitätsmanager QMB
- Interner Qualitätsauditor IQA
- Umweltmanager UMB
- Servicemanager
- Beschwerdemanager
- Projektmanager
- Prozessmanager

Beweisen statt Behaupten

Vorsprung durch zertifizierte Qualität

DIQZ | Zertifizierung ist Ihr kompetenter Partner, wenn es um Audits und Zertifizierung geht. Wir haben uns als Ziel gesetzt, das Thema Zertifizierung, insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen, attraktiv, hochwertig und zu einem wirtschaftlich vernünftigen Aufwand anzubieten.

Unsere Geschäftsführung greift auf mehr als 20 Jahre umfangreiche Erfahrung und Expertise im Bereich Zertifizierung zurück.
Als einziger Zertifizierer bieten wir von DIQZ Ihnen alle Services von A bis Z unter einem Dach an.
Über die DIQZ | Akademie vermitteln wir unter anderem das Know-how zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems.
Profitieren sie von unserem Know-how, unserem bundesweiten Auditoren-Netzwerk und unserem umfangreichen Dienstleistungsportfolio.

„Wir entwickeln Branchenstandards und Prüfungsstandards“

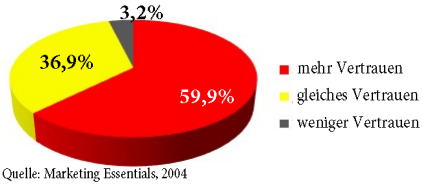
Neben den klassischen Zertifizierungen wie DIN EN ISO 9001 haben wir den stetig steigenden Bedarf an Branchenstandards erkannt und uns auf die Entwicklung von Normen und Standards spezialisiert.

Welchen Einfluss haben Prüfzeichen bei der Kaufentscheidung?

„Prüfzeichen unterstützen bei der Kaufentscheidung und sind vergleichbar mit der Empfehlung von Freunden und Bekannten bei der Kaufentscheidung.“

Zahlreiche Studien aus der Marktforschung kommen zu diesem Ergebnis!

Würden Sie einem Unternehmen mit Prüfzeichen mehr, gleichermaßen oder weniger Vertrauen schenken?



Quelle: Marketing Essentials, 2004

Brief und Siegel für Ihr Unternehmen

Mit unserem attraktiven Gütezeichen und Zertifikat erhalten Unternehmen nach bestandener Zertifizierung einen objektiven und angesehenen Qualitätsnachweis für die Kommunikation gegenüber Auftraggebern, Kooperationspartnern und Verbrauchern.

Die relevanten Informationen zur Zertifizierung werden über unser Prüfzeichen für die Öffentlichkeit transparent gemacht. Der interessierte Verbraucher hat darüber hinaus die Möglichkeit, über den auf dem Prüfzeichen aufgeführten Link weiterführende Informationen zu der Zertifizierung zu erhalten.

Folgende Informationen werden direkt auf unserem DIQZ Prüfzeichen zur Verfügung gestellt:

1. Aussteller des Prüfzeichens
2. Inhalt der Prüfung (Norm, hier Geprüfte Kundenzufriedenheit)
3. Der Geltungsbereich gibt eine kurze Information über den Prüfungsschwerpunkt oder die Güte des Prüfergebnisses.
4. Eine Online-Zertifizierungsnummer

Erfolg durch Qualität und Regionalität

Made in Germany

Die Herkunft von Produkten spielt in Zeiten der Globalisierung eine immer größere Rolle für den Verbraucher und nicht zuletzt für unsere Umwelt.
So greifen Verbraucher bewusst zu regionalen Produkten und Dienstleistungen, weil sie auf deren Qualität vertrauen, zugleich die inländische Wirtschaft unterstützen und nicht zuletzt durch kürzere Transportstrecken die Umwelt schonen.

Warum ist „Made in Germany“ so wichtig?

Das Gütezeichen für Produkte „Made in Germany“ hat sich zu einer Marke entwickelt und gilt weltweit als Gütesiegel für Spitzenqualität. Für Verbraucher in der ganzen Welt ist das Gütesiegel „Made in Germany“ entscheidendes Kriterium bei der Kaufentscheidung.

Das Deutsche Institut für Qualität & Zertifizierung bietet erstmalig ein Prüfverfahren an, mit dem Hersteller die Möglichkeit haben, Produkten bzw. Produktgruppen durch ein neutrales Institut eine hohe Wertschöpfungs-/ und Fertigungstiefe bestätigen zu lassen.

Welchen Mehrwert bringt der zertifizierte Herkunftsnachweis „Made in Germany“?

- Die Zertifizierung schafft Transparenz und Vertrauen, dass es sich bei dem ausgezeichneten Produkt um ein qualitativ hochwertiges und regionales Produkt handelt.
- Übernahme regionaler Verantwortung
- Durch unser Prüfzeichen können sich ihre Kunden darauf verlassen, dass diese Produkte auch wirklich in dem deklarierten Land oder Region hergestellt wurden.
- Die Wertschöpfungstiefe der von DIQZ zertifizierten Unternehmen beträgt mindestens 50 Prozent im Inland; ist gut für die Umwelt, die Region und sichert Arbeitsplätze.

„Der zertifizierte Herkunftsnachweis zeigt, dass das ausgezeichnete Produkt aus der Region kommt und ihr Unternehmen regionale Verantwortung übernimmt.“

Wie läuft die Zertifizierung ab?

1. Auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Stücklisten, Buchhaltungsdaten und Fremdleistungen berechnen wir den inländischen Wertschöpfungsanteil bei diesem Produkt. Im Anschluss bewerten wir Ihre Lieferanten danach, ob zugelieferte Teile im Inland produziert werden und ggf. bei der Ermittlung der Wertschöpfung berücksichtigt werden können.
2. Bei dem Audit vor Ort nehmen wir uns den Fertigungsprozess unter die Lupe und klären Auffälligkeiten aus der Dokumentenprüfung mit der Finanzbuchhaltung und dem Einkauf. Der Abschlussbericht enthält die Ergebnisse aus dem Audit und zeigt den Erfüllungsgrad der Prüfkriterien auf.
3. Nach erfolgreicher Prüfung erhält Ihr Unternehmen unser DIQZ Prüfzeichen zur Verwendung auf dem Produkt oder der Produktverpackung.

Qualitätsmanagementsystem

DIN EN ISO 9001

Qualität ist kein Selbstverständnis, vielmehr muss Qualität systematisch gemanagt werden.
Die DIN EN ISO 9001 ist die weltweit anerkannte Norm für die Zertifizierung eines Managementsystems. In vielen Branchen wird eine Zertifizierung nach ISO 9001 für eine zuverlässige Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und Auftragnehmer vorausgesetzt, auch wird bei öffentlichen Ausschreibungen häufig eine Zertifizierung als Bedingung definiert.

Was macht ein zertifiziertes Qualitätsmanagement nach ISO 9001 aus?

Ein gutes Qualitätsmanagement unterstützt Ihr Unternehmen bei einer geregelten Auf- und Abbauorganisation, die Kundenforderungen berücksichtigt und die sich stetig den ändernden Anforderungen anpasst. Definierte Verantwortlichkeiten und transparente Prozesse helfen dem Mitarbeiter im Alltag und steigern somit die Qualität und Effektivität der Prozesse.

Eine externe Überprüfung unterstützt den nachhaltigen Qualitätsgedanken, so dass dieser im Tagesgeschäft eingehalten wird. Somit bildet ein QM-System die Grundlage für eine lernende und sich kontinuierlich verbessernde Organisation.

Darum sollten Sie Ihr Qualitätsmanagementsystem zertifizieren lassen:

- Die ISO 9001 ist häufig eine Grundanforderung zur Teilnahme an Ausschreibungen.
- Fördern Sie die Akzeptanz der Mitarbeiter, den Qualitätsgedanken zu leben.
- Steigern Sie die Effizienz der Unternehmensprozesse.
- Verbessern Sie kontinuierlich Ihre Prozesse und Strukturen in Richtung des Kunden.
- Erhöhen Sie somit die Kundenorientierung Ihres Unternehmens.
- Reduzieren Sie Fehler und Beschwerden.
- Erzielen Sie erhebliche Kosteneinsparungen.

„Mit unserer Zertifizierung etablieren Sie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit dem notwendigen Kundenfokus nachhaltig in ihrem Unternehmen.“

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. Das Zertifizierungsverfahren verläuft in zwei Stufen. Im sogenannten Stufe 1 Audit prüft der DIQZ Auditor, ob die Dokumentation Ihres Qualitätsmanagementsystems den Anforderungen der Norm ISO 9001 entspricht.
2. Sofern hier alle Anforderungen erfüllt sind, wird in der Stufe 2 die praktische Anwendung und Wirksamkeit auditiert. In Abhängigkeit der Unternehmensgröße plant der Auditor, ob die Stufe 1 und Stufe 2 getrennt oder hintereinander durchzuführen sind.
3. Nachdem das Audit abgeschlossen wurde entscheidet die neutrale Zertifizierungsstelle, ob die Konformität bestätigt werden kann. Das Zertifikat wird erstellt.
4. Im Rahmen von jährlichen Überwachungsaudits wird das Qualitätsmanagement von DIQZ Auditoren überprüft.

Umweltmanagementsystem

DIN EN ISO 14001

Wir müssen mit den uns zur Verfügung stehenden Ressourcen wirtschaften und uns Gedanken machen, welchen ökologischen Fußabdruck wir hinterlassen und wie wir uns in Zukunft positionieren wollen.
Die ISO 14001 ist der internationale Standard für Umweltmanagementsysteme und ermöglicht engagierten Unternehmen durch eine Zertifizierung von einer neutrale Stelle die Einhaltung und kontinuierliche Verbesserung überprüfen und bestätigen zu lassen.

Was macht ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 aus?

Ein Umweltmanagementsystem unterstützt Ihr Unternehmen durch kontinuierliche Verbesserung seine Umweltleistung und der Einhaltung von gesetzlichen Anforderungen. Der effiziente Einsatz von z. B. Rohstoffen oder Energie, der damit eingehenden Reduzierung von Kosten und seiner transparenten Überprüfung durch jährliche Audits, schafft Vertrauen nach außen und innen. Dieses positive Image macht Sie differenzierbarer gegenüber Ihrem Wettbewerb. Die Beteiligung der Mitarbeiter im Projekt erhöht deren Sensibilisierung zu allen Umweltaspekten in Ihrem Bereich und spiegelt sich durch eine stärkere Bindung an das Unternehmen wider. Eine wiederkehrende Selbst– und Fremdprüfung gibt als Indikator bekannt, ob die geplanten Veränderungen eingetreten sind. Mit dem Erhalt des Zertifikates steigern Sie Ihre ökologische Glaubwürdigkeit bei externen Partnern und der Öffentlichkeit.

Darum sollten Sie Ihr Umweltmanagementsystem zertifizieren lassen:

- Mit klar definierten Umweltzielen verbessern Sie die Umweltleistung.
- Reduzieren Sie Materialien, Emissionen oder Transportwege.
- Ein unternehmensweiter Umweltgedanke motiviert Mitarbeiter zum Umweltschutz.
- Mehr Rechtssicherheit und Kalkulierbarkeit von Haftungsrisiken.
- Verbessern Sie kontinuierlich die Sicherstellung Ihrer Umweltleistungen.
- Steigern Sie die Wettbewerbsfähigkeit durch das ISO 14001-Zertifikat.

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. Das Zertifizierungsverfahren verläuft in zwei Stufen. Im sogenannten Stufe 1 Audit prüft der DIQZ Auditor, ob die Dokumentation Ihres Umweltmanagementsystems den Anforderungen der Norm ISO 14001 entspricht.
2. Sofern hier alle Anforderungen erfüllt sind, wird in der Stufe 2 die praktische Anwendung und Wirksamkeit auditiert. In Abhängigkeit der Unternehmensgröße plant der Auditor, ob die Stufe 1 und Stufe 2 getrennt oder hintereinander durchzuführen sind.
3. Nachdem das Audit abgeschlossen wurde, entscheidet die neutrale Zertifizierungsstelle, ob die Konformität bestätigt werden kann. Das Zertifikat wird erstellt.
4. Im Rahmen von jährlichen Überwachungsaudits wird das Umweltmanagement von DIQZ Auditoren überprüft.

„Mit unserer Zertifizierung etablieren Sie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess um die Umwelt zu schützen“

Ist Ihr Unternehmen eine Service-Oase?

Geprüfte Servicequalität

Durch ausgezeichneten Service können Kunden langfristig gebunden und über die Weiterempfehlung können Neukunden gewonnen werden. Somit ist Servicequalität ein bedeutendes Kriterium für den Erfolg im Markt, für jedes Unternehmen.
Ausgezeichneter Service ist kein Zufallsprodukt. Vielmehr muss Servicequalität abteilungsübergreifend gemanagt und stetig den Kundenanforderungen angepasst werden.

Was macht eine ausgezeichnete Servicequalität aus?

Die Servicequalität hängt nicht alleine von einer Abteilung „Kundenservice“ ab. Vielmehr ist Servicequalität eine Frage der Unternehmenskultur und hat somit Einfluss auf alle Kundenprozesse (Customer-Journey) vom Erstkontakt bis hin zum After-Sales-Service.
Da sich die Anforderungen der Kunden stetig wandeln, kann ausgezeichneter Service nur dann geleistet werden, wenn Unternehmen die Erwartungshaltung Ihrer Kunden regelmäßig erheben und ihren Service darauf ausrichten. Unser Zertifizierungsverfahren unterstützt Sie dabei, Ihren Kundenservice kontinuierlich zu verbessern und auf den Kunden auszurichten.
Nach dem Motto „beweisen statt behaupten“ erhalten Sie nach erfolgreicher Zertifizierung unser Zertifikat und Prüfzeichen zur Kommunikation an Ihre Kunden und Interessenten.

Darum sollten Sie Ihre Servicequalität zertifizieren lassen:

- Sie steigern und sichern die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch ein kennzahlengesteuertes und nachhaltiges Servicemanagement-System.
- Ihre Mitarbeiter haben die Gelegenheit Verbesserungshinweise zu geben. Dies trägt zur Motivation und Wertschätzung der Mitarbeiter bei.
- Das Zertifikat erhöht die Glaubwürdigkeit Ihrer Serviceaussagen und Serviceversprechen bei Bestands- und Neukunden.

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. Als Erstes prüfen wir die von Ihnen zur Verfügung gestellten und veröffentlichten Unterlagen, Serviceversprechen und dazugehörigen Verfahren.
2. Wir führen eine mit Ihnen abgestimmte Kundenbefragung durch und werten die Ergebnisse aus.
3. Auf Grundlage eines Organigramms erstellen wir einen Auditplan, in dem die Prüfungsthemen dargestellt werden.
4. Im Audit vor Ort stellen wir den Erfüllungsgrad Ihrer Servicequalität fest und fassen alle Erkenntnisse in einen Prüfbericht zusammen.
5. Wenn alle Prüfungsergebnisse den Anforderungen entsprechen, erhalten Sie unser anerkanntes Zertifikat und Prüfzeichen.

„Grenzen Sie sich vom Wettbewerb ab und kommunizieren Sie Ihren erstklassigen Service mit unserem Prüfzeichen!“

Beratung, die ankommt

Geprüfte Beratungsqualität

Die individuelle und ganzheitliche Betreuung und Beratung zu Finanzprodukten, sowie die transparente Darstellung von Chancen und Risiken sind wichtige Entscheidungsfaktoren für die Beratungsqualität.
DIQZ legt den Prüfungsfokus auf einen transparenten und jederzeit nachvollziehbaren Beratungsprozess, auf die Kundenorientierung, sowie auf die Qualifikation der beratend tätigen Mitarbeiter.

Nach Abschluss der Beratung soll der Kunde in der Lage sein, seine Situation und seinen Bedarf richtig einzuschätzen und aus den Empfehlungen eine für ihn passende Entscheidung fällen zu können.

Wie kann die Beratungsqualität gemessen und bewertet werden?

Die Überprüfung der Beratungsqualität berücksichtig mehr als 80 Kriterien, die durch eine umfangreiche Kombination aus subjektiven und objektiven Prüfmethoden bewertet werden. Durch unsere vier Prüfmethoden kann zum einen eine seriöse Aussage über die Prozess– und Beratungsqualität Ihres Unternehmens getroffen werden und zum anderen ein deutlicher Mehrwert im Form von Verbesserungspotenzialen gegeben werden. Die Beratungsqualität wird durch die Dokumentenprüfungen (z.B. Beratungskonzept, Beratungsprotokolle, Schulungsnachweise), einem prozessorientierten Audit, sowie die Durchführung von Testberatungen und Kundenbefragungen erhoben und bewertet.

Darum sollten Sie Ihre Beratungsqualität zertifizieren lassen:

- Mit unserer Zertifizierung erhalten Banken, Sparkassen und Versicherungen die Möglichkeit, durch eine neutrale Prüfung und Zertifizierung das Vertrauen in ihre Beratungsqualität zu stärken.
- Dadurch steigern und sichern sie die Zufriedenheit Ihrer Bestandskunden.
- Durch unser Prüfzeichen erhalten Sie von Neukunden einen Vertrauensvorschuss.
- Unsere Prozessanalysen, gebündelt mit Testberatungen und Kundenbefragungen, zeigen Optimierungspotenziale auf.
- Durch die jährliche DIQZ Prüfung wird der kontinuierliche Verbesserungsprozess gefördert und findet Akzeptanz in der Mitarbeiterschaft.

Beweisen statt Behaupten:

„Geprüfte Beratungsqualität schafft Vertrauen bei Bestands– und Neukunden“

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. Als Erstes prüfen wir Ihr Beratungskonzept und damit verbunden Prozesse, Verfahren und Unterlagen.
2. Wir führen verdeckte Testberatungen oder Interviews mit Ihren Kunden direkt nach dem Beratungsgespräch durch.
3. Wie bewerten Ihre aktuelle Kundenzufriedenheitsanalyse hinsichtlich der Beratungsqualität.
4. Auf Grundlage eines Organigramms erstellen wir einen Auditplan, in dem die Prüfungsthemen dargestellt werden.
5. Im Audit vor Ort stellen wir den Erfüllungsgrad Ihrer Beratungsqualität fest und fassen alle Erkenntnisse in einen Prüfbericht zusammen.
6. Wenn alle Prüfungsergebnisse den Anforderungen entsprechen, erhalten Sie unser anerkanntes Zertifikat und Prüfzeichen.

Kunden begeistern

Geprüfte Kundenzufriedenheit

Ein erfolgreiches Kundenmanagementsystem ist die Basis für den heutigen und zukünftigen Erfolg Ihres Unternehmens. Nur wer seine Kunden kennt und die Kundenanforderungen mit in den Leistungsprozess einbezieht, kann Kunden langfristig an das Unternehmen binden und zufriedenstellen. Zufriedene Kunden können nachweislich den Unternehmenswert steigern. Sie tragen, beispielsweise mit positiver Mundwerbung, einer geringeren Preiselastizität, Cross-Selling und Wiederkäufen, zu Einsparungen bei den Beziehungskosten und der Freisetzung von Akquisitionsressourcen bei.

Mit folgenden Erhebungsmethoden erreichen wir optimal Ihren Kunden:

In Abhängigkeit der zur Verfügung stehenden Kontaktdaten wählen wir eine der nachstehenden Erhebungsmethoden aus. Bei Bedarf kombinieren wir unterschiedliche Erhebungsmethoden miteinander.

Telefonische Kundenbefragung

Die heute am weitesten verbreitete Methode ist die telefonische Kundenbefragung. In der Regel ist der Rücklauf sehr hoch und die Datenerhebung kann in kurzer Zeit erfolgen.

Onlinebefragung

Die Online-Kundenbefragung bietet sich bei Kundengruppen an, die über einen Internetanschluss verfügen und bei denen die Emailadresse bekannt ist.

Schriftliche Befragung

Die schriftliche Kundenbefragung ist der klassische Ansatz. Den Kunden wird der Fragebogen per Post oder am Point of Sales zur Verfügung gestellt.

Unsere Analysen sind selbsterklärend und zeigen Optimierungspotenziale auf:

Optimierungen müssen dort ansetzen, wo Kunden sie honorieren.
Aber an welchen Stellschrauben ist zu drehen und wie stark?

Klassische Kundenzufriedenheitsanalysen zeigen ausschließlich den Zufriedenheitswert der einzelnen Kriterien in Vergleich zum Gesamtdurchschnitt an. Auch hieraus lassen sich sinnvolle Handlungsfelder aufzeigen, jedoch bleibt unklar, ob die Optimierungsaufwände auch an den optimalen Stellschrauben verrichtet werden.

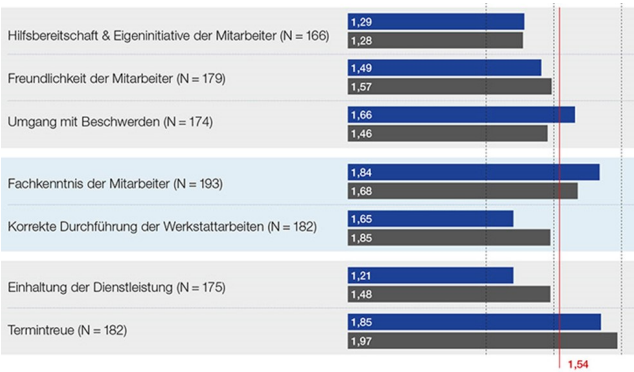
Würden Sie nicht auch auf Grundlage dieser Auswertungen zunächst die Termintreue verbessern?

Aufgepasst, diese Maßnahme könnte nicht unerhebliche Kosten mit sich bringen. Und ggf. gibt es wirksamere und kostengünstigere Ansatzpunkte.

Um hierzu eine verlässliche Aussage machen zu können, müssen wir die Kunden entscheiden lassen.

Aus diesem Grund fragen wir Ihre Kunden zusätzlich auch nach der Wichtigkeit bzgl. der Bedeutung der einzelnen Kriterien.
Die Wichtigkeit gibt Auskunft über die Erwartungshaltung der Kunden und ist somit ein geeigneter Index, um die Ergebnisse der Zufriedenheit zu priorisieren. Gleichzeitig deckt das Verfahren auf, welche Stellschrauben den größtmöglichen Grenznutzen stiften und wo Sparpotenziale bestehen.

↳ *weiterlesen*



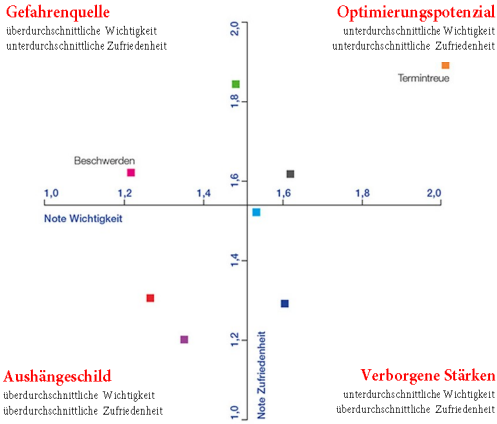
Geprüfte Kundenzufriedenheit

Befragungsergebnisse richtig deuten

In der folgenden Grafik werden anhand einer SWOT-Matrix Stärken und Schwächen in vier Quadraten aufgeteilt. Der Schnittpunkt der beiden Achsen zeigt die durchschnittliche Wichtigkeit und Zufriedenheit aller Kriterien auf.

Hier sieht man beispielhaft, dass die Termintreue (Quadrat Orange) den Kunden am unwichtigsten ist, sie hat die Note 2,02 für Wichtigkeit. Ohne Berücksichtigung der Wichtigkeit würde man dieses Kriterium als wichtigstes Handlungsfeld definieren. Das wichtigste Merkmal mit Note 1,22 für Wichtigkeit ist der Umgang mit Beschwerden (Quadrat Magenta). Anhand der Grafik sieht man, dass die Wichtigkeit des Beschwerdemanagements überdurchschnittlich, die Zufriedenheit aber unterdurchschnittlich ist.

Somit ist Beschwerdemanagement das Merkmal mit dem größten Gefahrenpotenzial. Die Termintreue ist zwar weniger zufriedenstellend, aber den Kunden auch nicht wichtig. Daher wäre ein Eingriff hier nur bedingt geeignet, den Service stark zu verbessern.



Fazit: Kundenzufriedenheitsanalysen müssen deutlich mehr liefern als Standardauswertungen. Erst durch die Abfrage der Zufriedenheit und Wichtigkeit erhalten Sie notwendige Informationen darüber, an welchen Stellschrauben Sie drehen müssen, um eine hohe Kundenbindung zu erzeugen.

Welchen Mehrwert bringt die Zertifizierung?

- Sie erhalten ein neutrales und ungefiltertes Feedback Ihrer Kunden.
- Sie erhalten detaillierte Rückmeldungen für die Weiterentwicklung und die kontinuierliche Verbesserung Ihres Kundenmanagementsystems.
- Sie bekommen mehr Sicherheit für Ihre zukünftigen Entscheidungen und können Marketingmaßnahmen effizienter steuern.
- Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse lassen sich ebenfalls für weitere Zertifizierungen nutzen (z.B. DIN EN ISO 9001 etc.)

Deutsches Institut für Qualität & Zertifizierung GmbH

Geprüfte Kundenzufriedenheit

Kundenurteil

SEHR GUT

„Unser Prüfzeichen, mit den Prädikaten, „SEHR GUT“ oder „GUT“ eignet sich besonders für die Kommunikation in Richtung Verbraucher!“

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. In Abhängigkeit der zur Verfügung stehenden Kontaktaufnahmemöglichkeiten ermitteln wir die optimale Befragungsmethode.
2. Wir entwickeln einen für Ihr Unternehmen maßgeschneiderten Kundenbefragungsbogen und berücksichtigen hierbei Ihre Wünsche.
3. Wir führen die Befragung mit der festgelegten Methode durch.
4. Nachdem ein repräsentativer Rücklauf vorliegt werten wir die Ergebnisse in aussagekräftigen Diagrammen für Sie aus. Hieraus lassen sich einfach Verbesserungspotenziale ableiten.
5. Im Rahmen der Zertifizierung werden die Ergebnisse mit den Prüfkriterien abgeglichen und eine Zertifizierungsentscheidung getroffen.

Geprüftes Callcenter

DIN EN 15838 und ISO 18295

Top Service im Callcenter können Sie nun erstmalig durch den neuen Branchenstandard DIN EN ISO 18295 gegenüber Auftraggebern und Kunden belegen. Dieser weltweite Standard ersetzt seit 2017 die DIN EN 15838. Die Qualität der Leistung am Punkt des Kontaktes zwischen den Kunden und dem Kundenkontaktzentrum zeichnet sich durch optimale kundenorientierte Verfahren aus und manifestiert sich in einer hohen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Darum sollten Sie ihr Call– oder Servicecenter nach ISO 18295 zertifizieren:

Mit der Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295 können Contact Center-Dienstleister und auch Inhouse-Servicecenter einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil erzielen und sich von Mitbewerbern abheben. Sie signalisieren ihren internen oder auch externen Auftraggebern, deren Kunden und Ihren Mitarbeitern Qualität, Professionalität und Seriosität. Das schafft Akzeptanz bei den Kollegen und Vertrauen bei den Anrufern!

Hinweis für Dienstleister: Wussten Sie schon, dass bei Ausschreibungen immer häufiger ein Qualitätsnachweis durch eine Zertifizierung gefordert wird? Ein DIQZ-Zertifikat gem. ISO 18295 könnte Ihre Antwort darauf sein.

Ziel der ISO 18295 ist es, optimale kundenorientierte Verfahrensweisen zur Verfügung zu stellen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu etablieren. Hierdurch können Sie den Erwartungen der Auftraggebern und Kunden nachhaltig gerecht werden.

Welchen Mehrwert bringt die Zertifizierung gem. ISO 18295?

- Wichtiger Qualitätsnachweis z.B. bei Ausschreibungen für potenzielle Auftraggeber
- Kosteneffizienz durch bessere Prozesse
- Qualitätsverbesserung des Kundenkontaktes
- Gewährleistung von qualitativen Ergebnissen und Effektivität
- Vorbeugung der Gefahr von Kundenkritik über schlechte oder fehlende Dienstleistungen
- Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit durch das Verständnis und die Wertschätzung des Leistungsbeitrages der Mitarbeiter

„Durch ein Qualitätsmanagementsystem gelingt es dem zertifizierten Callcenter dem anspruchsvollen Spagat zwischen den Anforderungen der Auftraggeber und der Kunden gerecht zu werden.“

Wie läuft eine Zertifizierung ab?

1. Zunächst müssen Sie uns für die Dokumentenprüfung nachstehende Unterlagen zur Verfügung stellen:
   - Verfahrensanweisungen der Kernprozesse
   - Auswahlkriterien bei der Einstellung neuer Mitarbeiter
   - Aus- und Weiterbildung der Agenten
   - Leistungsvereinbarungen und Leistungsstatistiken
   - Management-Review inkl. KPIs
2. Auf Grundlage eines Organigramms erstellen wir einen Auditplan, in dem die Prüfungsinhalte und die erforderlichen Personen zusammengestellt werden
3. Das Audit wird in Ihrem Center durchgeführt. Zentrale Punkte sind - neben der Überprüfung von Technik und Dokumentation - Interviews mit der Geschäftsführung, dem Qualitätsmanager und den Callcenter-Agenten.

Nichts ist beständiger als der Wandel

Entwicklung neuer Normen und Standards

Nicht immer werden die bekannten Normenreihen wie z.B. ISO den speziellen Branchenanforderungen gerecht. Ferner sind herkömmliche Zertifizierungen nicht immer geeignet, die vom Marketing geplanten Prüf- und Werbebotschaften in Richtung Geschäftskunden oder Verbraucher zu unterstützen.

Neue Normen werden entwickelt, wenn Unternehmen oder Verbraucher feststellen, dass der Bedarf besteht.

Gegebenenfalls müssen neue Dienstleistungen und deren Prozesse aufgesetzt werden oder Produkte standardisiert werden.

Im Hinblick auf unseren Kundenfokus, den Mittelstand, haben wir uns darauf spezialisiert wissenschaftlich fundierte Branchenstandards und Prüfprogramme zu entwickeln und diese zu zertifizieren.

In den vergangenen Jahren haben wir unterschiedliche Standards und Normen entwickelt. Beispielhaft seien an dieser Stelle die Zertifizierung für Dienstleister „Geprüfte Servicequalität“, „Geprüfte Kundenzufriedenheit“ und auch die Produktzertifizierung „Made in Germany“ zu benennen.

Sie haben eine konkretere Vorstellung darüber wie ein neuer Standard aussehen könnte oder eine Prüf– bzw. Werbeaussage mit einem fundierten Prüfprogramm bestätigt werden kann? ***>> Dann sprechen Sie mit uns.***

So gehen wir bei der Entwicklung neuer Normen und Standards vor:

- Sie teilen uns mit, aus welchen Gründen Sie den Bedarf für einen neuen Standard sehen und worin der Mehrwert besteht.
- Wir tauschen uns darüber aus, wo die Prüfungsschwerpunkte liegen könnten und erarbeiten ein Anforderungsprofil.
- Wir stellen eine Recherche zu dem Anforderungsprofil des beantragten Standards an.
- Wir legen geeignete und wissenschaftliche Prüfmethoden fest.
- Wir entwickeln den Kriterienkatalog, das Prüfungsprogramm & verankern die Prüfaussage.
- Das Prüfungsprogramm und der Kriterienkatalog werden pilotiert und evaluiert.
- Erkenntnisse der Evaluierung werden im Prüfprogramm implementiert.

Wie läuft die Zertifizierung eines neuen Standards ab?

1. Zunächst stimmen wir das Prüfprogramm mit ihrem Unternehmen ab.
2. Sie erhalten einen Audit-/Prüfplan, in dem alle durchzuführenden
   - Prüfungsthemen
   - Ansprechpartner
   - erforderlichen Dokumente und Unterlagen zusammengefasst werden
2. Wir führen die Prüfung gemäß Prüfprogramm durch.
3. Die Ergebnisse werden in einem Prüfbericht zusammengestellt und hinsichtlich der Normenkonformität bewertet.

4. Unsere neutrale Prüfungsstelle trifft die Entscheidung darüber, ob die Zertifizierung bestanden wurde.
5. Ggf. erhalten Sie unser Prüfzeichen und Zertifikat.

Organisationsentwicklung

Guter Rat muss nicht teuer sein

Die Komplexität Ihrer Geschäftsprozesse und die Vorstellungen Ihrer Kunden fordern immer mehr von Ihren Mitarbeitern und den Unternehmensabläufen? Ihr Unternehmen steht vor neuen und anspruchsvollen Herausforderungen? Wir von DIQZ | Beratung stehen Ihnen mit unserer Erfahrung zur Seite.
Über unser Berater-Netzwerk können wir Ihnen exakt das von Ihnen benötigte Knowhow zur Verfügung stellen. Nachstehend Beispiele für aktuelle Beratungsansätze:

Organisation der Geschäftsprozesse

Für den erfolgreichen Aufbau einer prozessorientierten Steuerung Ihres Unternehmens sind vor dem Projektstart wichtige Voraussetzungen zu schaffen. Als Fundament ist es notwendig, dass die Prozessorganisation als ein Bestandteil der Unternehmensführung und –kultur verankert wird. Des weiteren wird die Dokumentation der Geschäftsprozesse die Einführung einer entsprechenden Software erforderlich machen.
In Ihrem Unternehmen sind die Geschäftsprozesse bereits definiert, aber Sie möchten die Effizienz der Organisation erhöhen: Zur Statusbestimmung der Prozessorganisation bieten wir die Durchführung eines Quick Checks an. Als Ergebnis erhalten Sie eine Empfehlung zu den wichtigsten Verbesserungen. Auch bei der Realisierung der Optimierungsmaßnahmen kann Ihnen unser „Blick von Außen“ helfen.

Implementierung des Qualitätsmanagementsystems ISO 9001

Unsere Leistungen umfassen den kompletten Prozess bis zum Abschluss der erfolgreichen Zertifizierung. Unsere Berater verfügen auch über Erfahrungen als Auditor für ISO 9001 und kennen somit auch die kritischen Themen für die Zertifizierungsaudits.

Messung / Optimierung der Kundenzufriedenheit

Sie planen eine Kundenbefragung zur Messung der Kundenzufriedenheit? Wir haben umfangreiche Erfahrung mit allen möglichen Methoden und der Gestaltung der Fragen an den Kunden. Als Ergebnis erhalten Sie u.a. wichtige Kenngrößen wie die Weiterempfehlungsquote und den Kundenzufriedenheitsindex.

Organisation des Kundenservices

Sie planen eine Optimierung des Kundenservices? Sie wollen die Qualität des Kundenservices messbar machen? Aufgrund einer Vielzahl von Beratungen und Audits in den Bereichen „Kundenservice und Kundenzufriedenheit“ verfügen wir über ein umfangreiches Erfahrungsspektrum in unterschiedlichen Branchen. Dies können Sie einsetzen, um schnell und effektiv konkrete Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservices zu realisieren.

Management von Kundenbeschwerden

Jede Kundenbeschwerde ist eine Chance besser zu werden. Dies setzt voraus, dass im Unternehmen ein Beschwerdemanagementverfahren implementiert ist. Erhebungen zeigen, dass sich von 20 unzufriedenen Kunden nur einer beschwert. Jeder dieser 20 unzufriedenen Kunden erzählt seinen „Vorfall“ an 11 Personen weiter. Dies zeigt die Streuwirkung von schlecht bearbeiteten Beschwerden.

Beratung ist unsere Leidenschaft

Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems

Als Ihr kompetenter Partner mit langjähriger Erfahrung beim Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen begleiten und beraten wir Sie von Anfang an bis zur bestandenen Zertifizierung. Gemeinsam erarbeiten wir ein an Ihr Unternehmen ausgerichtetes Qualitätsmanagementsystem und optimieren ihre Geschäftsprozesse. Alle DIQZ | Berater sind ebenso Lead-Auditoren für ISO 9001:2015 und für weitere Zertifizierungsstandards .

Aus diesem Grund wissen wir genau worauf es wirklich ankommt und kennen sowohl die Erwartungen eines Prüfers als auch die zahlreicher Unternehmen.

Unser strukturiertes Beratungskonzept für maximalen Erfolg!

Die **Phase 1** beginnt mit einer **Einführung** zu den Normenanforderungen der DIN ISO 9001. Im Anschluss führen wir eine Gap-Analyse durch. Die Gap-Analyse zielt darauf ab, Lücken und Abweichungen zu den normativen Vorgaben aufzudecken. Im nächsten Schritt sollen geeignete Maßnahmen zur Vermeidung von Abweichungen und zur Optimierung der Geschäftsabläufe abgeleitet werden. Das Ergebnis der Gap-Analyse wird in Form von einem Maßnahmenplan zusammengestellt.

In der **Phase 2** optimieren und entwickeln wir die **aufbauorganisatorischen Anforderungen** und die Verpflichtungen der Führung. Sofern noch nicht ausreichend geregelt, werden wir Verantwortlichkeiten und Stellvertreter im Unternehmen durch Stellenbeschreibungen und ein Organigramm eindeutig festgelegt.

In der **Phase 3** widmen wir uns den **ablauforganisatorischen Anforderungen**. Zunächst erheben wir alle relevanten Geschäftstätigkeiten und ordnen sie einer Prozessart (Management-, Schlüssel-, Unterstützungsprozess) zu. Nach dem die Wechselwirkungen der Teilprozesse definiert sind, werden diese Erkenntnisse in Form einer Prozesslandkarte festgehalten. Die Schlüsselprozesse und alle qualitätsrelevanten Verfahrens- bzw. Arbeitsanweisungen werden anschließend nach der Leistungsfähigkeit bewertet und normenkonform dokumentiert und freigegeben.

Die **Phase 4** beinhaltet zum einen die Festlegung des Anwendungsbereiches als auch die Entwicklung einer unternehmensweiten Qualitätsmanagementpolitik, woraus in nächsten Schritt verbindliche Qualitätsziele abgeleitet und nach der SMART-Methode festgelegt werden. Ferner werden die unternehmerischen Chancen & Risiken inkl. der interessierten Parteien und dem Unternehmenskontext gesammelt und bewertet um bei erhöhten Risiken Vorbeugungsmaßnahmen abzuleiten und einführen zu können.

In der **5 Phase** legen wir Anforderungen an die Unterstützungsprozesse fest. Hierbei betrachten wir in aller Regel den Beschaffungsprozess, also die Steuerung von externen Produkten und Dienstleistungen und legen eine Vorgehensweise für qualitätsrelevante Lieferanten bzw. Dienstleister fest. Ferner wird ein Prozess für die kontinuierliche Verbesserung definiert und eine geeignete Dokumentationsform festgelegt.

Nach dem die Mitarbeiter zu den festgelegten QM-Verfahren und Dokumenten eingewiesen wurden, führen wir mit der **Phase 6** eine Verifizierung der vollständigen Qualitätsmanagement-Dokumentation durch. Alle Ergebnisse aus dem internen Audit fließen anschließend in die für die Zertifizierung relevante Managementbewertung ein.

Wussten Sie schon, dass unsere Beratungen bis zu 50 Prozent durch die BAFA gefördert werden kann?

BAFA-Förderung

Staatlich geförderte Beratung

Wir beraten klein- und mittelständische Unternehmen (KMU) im Produktions- oder Dienstleistungsgewerbe in allen Fragen rund um das Qualitäts– und Umweltmanagement deutschlandweit. Unsere Berater verfügen über jahrzehntelange Berufserfahrung als TÜV- Auditoren und umfangreichen Beratungstätigkeit in nahezu allen Branchen.

Außerdem sind unsere Berater vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) akkreditiert. Im Rahmen unserer Beratungsdienstleistungen haben wir diverse Kenntnisse und Erfahrung in der Beschaffung von staatlichen Fördermitteln gewonnen. Hierbei handelt es sich um Zuschüsse für klein- und mittelständische Unternehmen zur Finanzierung der Beratungsaufwendungen mit folgenden Beratungsschwerpunkten:

Allgemeine Beratungen:

- Qualitätsmanagementsystem ISO 9001
- Umweltmanagement ISO 14001
- Beratung und Umsetzung der DSGVO
- wirtschaftliche und
- finanzielle Themen

Spezielle Beratungen:

- Unternehmen die von Migrantinnen oder Migranten geführt werden
- Frauen in Führung
- Jungunternehmen in Schwierigkeiten
- Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Guter Rat muss nicht teuer sein!

Gerne beraten wir Sie zu den Fördermöglichkeiten und prüfen mit Ihnen vorab einen möglichen Anspruch. Den maximalen Fördermittelbetrag ermitteln wir gemeinsam mit Ihnen in Abhängigkeit von dem Beratungsschwerpunkt und den unternehmensspezifischen Daten. Viele unserer Kunden konnten wir erfolgreich bei der Fördermittelbeantragung unterstützen.

Durch die Inanspruchnahme der staatlichen Förderung kann der finanzielle Aufwand für Implementierung oder Weiterentwicklung einer Managementsystems deutlich reduziert werden.

Daher empfehlen wir die Fördermöglichkeit durch das BAFA zu nutzen

Für Jungunternehmen ist ein Förderbetrag von bis zu 3.200 € möglich, Bestandsunternehmen bis zu 2.400 € und Unternehmen in Schwierigkeiten erhalten einen maximalen Zuschuss in Höhe von 2.700€. Die Bemessungsgrundlage ist abhängig von den max. förderfähigen Beratungskosten sowie dem Standort des Unternehmens sowie dem Gründungsjahr.

Gerne informieren und beraten wir Sie zur der Beantragung der Fördermitteln.

Zeigen, dass Wissen ankommt!

Vorsprung durch Qualifizierung und Wissen

Die DIQZ | Akademie ist Ihr kompetenter Partner, wenn es um die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern geht. Das Ziel unserer Seminare ist es, nicht nur Wissen zu vermitteln, sondern anhand von Praxisfällen gemeinsam Lösungsansätze zu entwickeln.
Wir vertreten die Auffassung, nur mit dieser Kombination nachhaltige Fort- und Weiterbildung betreiben zu können, die im Anschluss auch im Tagesgeschäft angewendet werden kann.

Unser Leistungsspektrum in der Fort- und Weiterbildung haben wir um die Durchführung von Prüfungen und Zertifizierungen von Mitarbeitern erweitert. Somit können Teilnehmer der DIQZ | Akademie ihr aufgebautes Wissen durch unser Zertifikat nachweisen.

Aktuelle Qualifizierungsseminar mit Personenzertifikat:

- Qualitätsmanagementbeauftragter **QMB**-DIQZ®
- Interner Qualitätsauditor **IQA**-DIQZ®
- Umweltmanagement-Beauftragter **UMB**-DIQZ®
- DSGVO Datenschutzbeauftragter **DSB**-DIQZ®
- Servicemanager (DIN SPEC 77224)
- Beschwerdemanager (DIN ISO 10001)

Qualitätsmanagementbeauftragter QMB-DIQZ®

In unserem Seminar erfahren die Teilnehmer die wesentlichen Normenanforderungen der DIN EN ISO 9001 und Mindestanforderungen für die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems. Hierfür lernen Sie die Bedeutung von Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Prüfanweisungen als auch deren normenkonforme und schlanke Dokumentationsmethoden erkennen. Unsere Teilnehmer erwerben das Know-how, um ein Qualitätsmanagementsystem in einem Unternehmen aufbauen oder weiterentwickeln zu können.

Inhalt:

- Einführung in das Qualitätsmanagement
- Struktur und Anforderung der ISO 9001
- Qualitätspolitik und QM-Ziele festlegen
- Funktion und Aufgaben des QMB
- Prozessorientiertes Qualitätsmanagement
- Prozess, Prozessorientierung und Prozessbeschreibung
- Lenkung dokumentierter Informationen
- Bewertung der Leistung: Messung und Analyse
- Bedeutung von internen Audits
- Managementbewertung

Teilnehmer:

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter aus kleinen und mittelständischen Unternehmen, die ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen und verwirklichen wollen und an Fach- und Führungskräfte, die ein Qualitätsmanagementsystem systematisch einsetzen und weiterentwickeln wollen. Sie wird mit einem lehrgangsinternen Test und einem DIQZ-Zertifikat abgeschlossen.

Veranstaltungsorte und -termine:

Die aktuellen Veranstaltungsorte und verfügbaren Termine entnehmen Sie bitte unserer Homepage: *www.diqz.de/akademie*

Wenn Sie mehr über DIQZ | Deutsches Institut für Qualität & Zertifizierung erfahren möchten, dann freuen wir uns auf ein persönliches Kennenlernen.

DIQZ |
Deutsches Institut für Qualität & Zertifizierung GmbH
Christianspries 41
24159 Kiel

Internet: www.diqz.de
E-Mail: info@diqz.de
Telefon:+49 (0)431 8880 6065

Detaillierte Informationen zu unseren Dienstleistungen erhalten Sie unter **www.diqz.de**

Versionsnummer: 201812