

## Praxis-Seminar

# Messung der Mitarbeiter- & Kundenzufriedenheit

Inputs & Workshop zur praktischen Umsetzung

Kursnr.	Kurs	Datum	Dauer	Ort	Preis exkl. USt
12.108.024.01	Mitarbeiter- & Kundenzufriedenheit	11.-12.10.2012	09.00-17.00	Wien	850,- Euro

## ✓ Zum Thema

Die ISO 9001:2008 stellt Mitarbeiter- und Kundenorientierung als Schwerpunkte in den Mittelpunkt des Qualitätsmanagementsystems. Sie sind in den Managementprozessen verankert, geben den Geschäfts- und Ressourcenprozessen die strategische Ausrichtung und liefern eine wesentliche Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung.

Eine Mitarbeiter-Befragung zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit wird in diesem Zusammenhang als Verfahren zur Diagnose einer Organisation verstanden, bei der die Meinungen und Einstellungen der Mitarbeiter/innen zu den verschiedensten arbeitsplatzbezogenen Themen erhoben werden. Und auch die Messung der Kundenzufriedenheit, vor allem in Bezug auf die Erfüllung der Kundenanforderungen ist explizit gefordert.

Bei diesem Praxis-Workshop werden Wege zur zweckmäßigen Umsetzung dieser zentralen Normenforderungen vermittelt und erarbeitet.

## ✓ Seminarziel

Die Teilnehmer/innen an diesem Seminar erfahren, wie diese Befragungen optimal vorbereitet werden, wie die Durchführung einer Befragung richtig organisiert wird und wie die Ergebnisse zielgerichtet aufbereitet, analysiert und interpretiert werden.

## ✓ Zielgruppe

Führungskräfte • Qualitätsbeauftragte & -manager/innen • Personalentwickler/innen & -verantwortliche • sowie Produkt- & Marketingverantwortliche

## ✓ Inhalte

- Voraussetzungen und Motive für die Durchführung einer Mitarbeiter- und Kunden-Befragung
- Forderungen der ISO 9001 hinsichtlich Messung der Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- Planung, Durchführung, Datenmanagement und Interpretation der Ergebnisse
- Methodische Grundlagen
- Projektorganisation
- Der Fragebogen – Herzstück einer Mitarbeiter- bzw. Kunden-Befragung
- Erreichung einer hohen Rücklaufquote
- Präsentation und Kommunikation der Ergebnisse
- Einleitung von Verbesserungsprozessen
- Zweckmäßige Einbindung der Zufriedenheitsmessung im QM-System
- Praxis-Workshop: Erfahrungsaustausch und Erarbeitung von konkreten Vorgehensmodellen



**✓ Referenten**

- DI Hermann Katz, JOANNEUM RESEARCH Forschungsges.m.b.H.

**✓ Abschluss**

Teilnahmebestätigung der TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH

**✓ Veranstaltungsdaten**

**Wien** 11.-12.10.2012, jeweils von 09.00 bis 17.00 Uhr

**Ort** TÜV AUSTRIA Akademie, 1100 Wien, Gutheil-Schoder-Gasse 7a, Tel: 01/617 52 50-0

Bei Bedarf buchen Sie Ihre Übernachtung bitte direkt im Hotel.

**✓ Teilnahmebetrag** (Preise gültig bei Anmeldung bis 31.08.2012)

Euro 850,- zzgl. USt. Im Teilnahmebetrag sind Kursunterlagen, Kaffeepausen und Mittagessen sowie Seminargetränke inkludiert.

**✓ Information & Kontakt**

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung mit allen Daten sowie Anfahrtsskizze zum Veranstaltungsort inkl. nahegelegene Hotels zu. Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Frau Susanne Loidl, Tel: 01/617 52 50-8174, E-Mail: [los@tuv.at](mailto:los@tuv.at)

**✓ Seminarempfehlungen**

Praktische Rechtssicherheit im Qualitätsmanagement • Wien, 14.06.2012

Ausbildung zum/r zertifizierten Wissensmanager/in • Termine in Wien

Qualitätsmanagement in der Dienstleistung • Wien, 15.06.2012 • Weitere Informationen: [www.tuv-akademie.at](http://www.tuv-akademie.at)

# Anmeldung

**Fax: 01/617 52 50-8145****Online: [www.tuv-akademie.at](http://www.tuv-akademie.at)****Messung der Mitarbeiter- & Kundenzufriedenheit**

Kursnummer bitte ankreuzen!

Kursnr.	Datum	Ort
<input type="radio"/> 12.108.024.01	<b>11.-12.10.2012</b>	<b>Wien</b>

**Firmeninterne Seminare:**

Wir haben Interesse an folgenden Themen:

---



---

WEB

Firma	
Anschrift (Straße, PLZ, Ort)	
Rechnungsanschrift (falls abweichend)	
Nachname	Vorname <span style="float: right;">Titel</span>
Funktion	Geb. Datum (für Teilnahmebestätigungen)
Telefonnummer	Datum, Stempel, Unterschrift
Faxnummer	
E-Mail	

**Teilnahmebedingungen:** Die angeführten Teilnahmebeträge gelten in Euro exkl. USt. und sind nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen zu überweisen. Die Veranstaltung kann bis 6 Werktage vor Seminarbeginn schriftlich von der TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH abgesagt werden. Entrichtete Teilnahmegebühren werden dann rückerstattet, weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Bei Seminarbuchungen ab 4 Werktagen vor Seminarbeginn werden 10% des Teilnahmebetrages verrechnet. Der Rücktritt von der Anmeldung muss schriftlich erfolgen und ist bis 7 Werktagen vor Seminarbeginn kostenfrei. Danach werden 20% des Teilnahmebetrages, ab 2 Werktagen vor der Veranstaltung oder bei Nichterscheinen wird der volle Teilnahmebetrag verrechnet. Gerne akzeptieren wir jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in.