

QM-PRAXIS-FORUM

Kritische Fälle im QM- und QS-Alltag

Souverän bearbeiten – sicher lösen

Nach diesen zwei Tagen werden Sie:

- kritische Reklamationen von Handel und Kunden sicher bearbeiten und typische Fehler vermeiden
- rechtliche Anforderungen bei Problemfällen noch besser im Blick haben
- Vorgehensweisen und Methoden kennen, um künftig Ursachen kritischer Situationen schneller zu finden
- Problemfälle sicherer bearbeiten
- auf unvorhergesehene Entwicklungen bei Problemfällen richtig reagieren
- souveräner auftreten in kritischen Situationen
- zielgerichtet und verständlich kommunizieren

30. September und 1. Oktober 2019 in Köln



Seminarleitung:

Roland Klingbeil

Montag, 30. September 2019

09.00 Check-in mit Begrüßungskaffee

09.15 Begrüßung der Teilnehmer und Ablauf der Veranstaltung

09.30 Diana Röwer
Themenbereich Verantwortung im Qualitätsmanagement
QM im Ernstfall: Verantwortung, Anforderungen und Aufgaben

- QM/QS: was Unternehmen fordern und erwarten
- Diese Aufgabenbereiche folgen aus gesetzlichen Verordnungen und Standards
- QM oder QS: Hier liegen die Unterschiede und darum sollten Sie differenzieren!

10.45 Kaffee- und Kommunikationspause

11.00 Roland Klingbeil
Themenbereich Selbstmanagement
Mit guter Selbstorganisation die Aufgabenflut bei Problemfällen sicher beherrschen

Zeitmanagement ist Selbstmanagement

- Wie beuge ich mit gutem Selbstmanagement Überlastungen vor?
- Wie behalte ich den Überblick über die vielfältigen Aufgabenbereiche und Projekte?
- Wie priorisiere ich diese sinnvoll?
- Wie grenze ich mich ggf. erfolgreich ab?
- Wie arbeite ich meine anstehenden Aufgaben zielorientiert und strukturiert ab?
- Welche Hilfsmittel unterstützen mich dabei?

12.15 Gemeinsames Mittagessen

13.15 Thomas Schmid
Themenbereich Fremdkörpermanagement
So verhindern Sie kritische Fremdkörper-Fälle

- Wie vermeiden Sie Fremdkörper in Produkten?
- Wie sieht eine schnelle und genaue Ursachenforschung aus?
- Wie bewerten Sie Fremdkörperfunde und was sollten Sie in der Gefahrenanalyse anpassen?
- Welche rechtlichen Vorschriften sollten Sie im Auge behalten?

Praxisfall: Reklamation einer Glasscherbe im Produkt
Kunde reklamiert beim Hersteller

Anhand des Falles einer Glasscherbe im Produkt wird Ihnen die Vorgehensweise erläutert mit der dieser Fall aus der Praxis gelöst wurde. Sie erhalten einen konkreten Lösungsweg für zukünftige Fälle mit Fremdkörpern.

Wer trifft sich beim QM-Praxis-Forum
Kritische Fälle im QM- und QS-Alltag

Qualitätsmanager, Qualitätsmanagementbeauftragte, QS-Beauftragte, Mitarbeiter aus dem Qualitätsmanagement/der Qualitätssicherung, QM Leiter/QS Leiter, Mitarbeiter aus der Reklamationsabteilung

14.45 Kaffee- und Kommunikationspause

15:15 Diana Röwer
Themenbereich Produkt-Verunreinigung
Verkehrsfähigkeit sichern und risikoorientiert überwachen

- Wann sind Produkte noch verkehrsfähig?
- Vorgehensweise zur sicheren Ursachenforschung bei Verunreinigungen
- Welche Maßnahmen sind im Unternehmen einzuleiten?
- Wie sollte intern und extern kommuniziert werden?
- Welche rechtlichen Vorgaben sind einzuhalten?
- Wie vermeiden Sie zukünftige Produkt-Verunreinigungen?

Praxisfall:

Hoher Mutterkorn-Alkaloid-Anteil im Produkt

Anhand des Falles „Hoher Mutterkorn Alkaloid-Anteil“ erhalten Sie praxiserprobte Lösungsansätze, um zukünftige Kontaminationen in Produkten schnell und souverän zu lösen und zu verhindern.

17.30 Zusammenfassung des 1. Tages

17.45 Behr's Get-Together

Behr's Get-Together – Ihre Networking-Chance!

Nutzen Sie die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch mit Kollegen und Referenten. Knüpfen Sie in angenehmer Atmosphäre bei Fingerfood und Getränken wichtige Kontakte.

Dienstag, 1. Oktober 2019

09.00 Roland Klingbeil
Themenbereich Kommunikation
Professionelles Auftreten in schwierigen- und Alltags-Situationen

Vom richtigen Umgang mit fordernden Führungskräften, kritischen Auditoren, resistenten Kollegen und anstrengenden Kunden sowie Lieferanten

- Schwierige Gesprächssituationen
 - Wie praxisbewährte Techniken helfen
- Kommunikation in Verhandlungssituationen
 - Wie Sie Argumente formulieren und kompromissorientiert verhandeln
- Wie ist mein persönlicher Kommunikationsstil „Aktuell“ und welche Auswirkungen hat dieser?
- Wie wirke ich, was wirkt auf andere?
- Wie kann ich meine Wirkung optimieren?
- Wie funktioniert zielgerichtete Kommunikation z.B. im Audit?
- Dos and Don'ts – Ihr persönlicher Knigge für die richtige Kommunikation!

10.45 Kaffee- und Kommunikationspause

11.00 Thomas Schmid

Themenbereich Mikrobiologie

Workshop: Salmonellen im Produkt

- Welche Abteilungen sind im Unternehmen hinzuzuziehen?
- Welche externen Dienstleister werden benötigt?
- Wie finden Sie schnell die Ursache?
- Welche Rechtsvorschriften müssen Sie beachten?
- Wie kommunizieren Sie mit dem Händler, Endverbraucher und Behörden?

Unter Beantwortung obiger Fragen erarbeiten Sie in kleinen Gruppen die Vorgehensweise, um diesen Fall zu klären. Dabei werden sowohl die Ursache des Problems identifiziert als auch entsprechende präventive Maßnahmen festgelegt. Die Lösungen werden im Plenum präsentiert und mit den Referenten besprochen.

12.30 Gemeinsames Mittagessen

13.30 Thomas Schmid

Themenbereich Schädlingsmanagement

Workshop: Insekt im Brot

- Wie konnte das Insekt in das Brot gelangen?
- Wo liegt die Schwachstelle im Schädlingsmanagement?
- Welche Maßnahmen sind erforderlich, um in Zukunft solche Fälle zu vermeiden?
- Welche Dokumente müssen angepasst werden?

In kleinen Gruppen erarbeiten Sie zuerst die richtige Vorgehensweise, um dann die Ursache zu finden und präventive Maßnahmen festzulegen. Anschließend werden ihre Ergebnisse mit den Referenten besprochen. Daraus erhalten Sie eine feste Vorgehensweise, um in Zukunft Schädlingsprobleme in Produkten zu vermeiden.

15.00 Kaffee- und Kommunikationspause

15.15 Diana Röwer

Themenbereich Trinkwasseranalysen

Workshop: Trinkwasseranalysen

- Welche Anforderungen gibt es an Trinkwasser?
- Welche Punkte sind beim Trinkwasser-Probenplan zu beachten?
- Wie wird eine rechtskonforme Trinkwasserprobe genommen?
- Welche Maßnahmen sind bei Abweichungen durchzuführen?
- Wie präsentieren Sie Trinkwasser-Analysen im Audit?

In kleinen Gruppen erarbeiten Sie einen Probenplan für Trinkwasseranalysen, eine Vorgehensweise bei Abweichungen und wie Sie Trinkwasseranalysen im Audit sicher präsentieren. Anschließend werden Ihre Ergebnisse mit den Referenten besprochen und präventive Maßnahmen für Ihren Alltag erarbeitet.

16.45 Zusammenfassung und Fragen der Teilnehmer

- Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Workshops
- Zeit für Ihre Fragen

Die Ergebnisse und Lösungswege aus den Workshops erhalten Sie per digitalem Download nach dem Seminar.

17.15 Ende der Veranstaltung

Ihr Seminarleiter:



Roland Klingbeil Externer Personalentwicklungs-/Weiterbildungsbeauftragter in KMU; Diplom-Pädagoge mit den Schwerpunkten Berufs- und Betriebspädagogik sowie Beratungspsychologie; als externer und interner Unternehmensberater, Veränderungsprozessbegleiter und Trainer, langjährige erfolgreiche Konzeption,

Leitung und Umsetzung von vielfältigen Projekten in den Bereichen Personal- und Organisationsentwicklung; Qualitätsmanagement-Berater ISO 9000. Zahlreiche Beratungen in der Lebensmittelbranche.

Ihre Referenten:



Diana Röwer Diplom-Studium der Oecotrophologie in Mönchengladbach, seit 2015 QM-Leiterin bei der Intersnack Knabber-Gebäck GmbH & Co. KG (Standort Wevelinghoven), 11 Jahre Erfahrung im Bereich Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung.



Thomas Schmid Studium der Oecotrophologie an der TU Weihenstephan und Friedrich-Wilhelm-Universität in Bonn; 20 Jahre Erfahrung als Leitung Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung der Kamps AG. Seit 2013 Geschäftsführer „Institut für Lebensmittelhygiene Schmid GmbH“ mit den Schwerpunkten Beratung, Schulungen und Erarbeitung von komplexen Fragestellungen mit Lösungen rund um das Qualitätsmanagement in der Lebensmittelbranche. Ehrenamtlicher Sachverständiger seit 25 Jahren bei Prüfungen der DLG für Brot und Kleingebäck.

Das QM-PRAXIS-FORUM

- zeigt Lösungsmöglichkeiten für aktuelle Problemstellungen in der Lebensmittelbranche auf
- zeichnet sich durch fachspezifische Diskussionen aus
- bietet mit den in den Workshops erarbeiteten Lösungen Vorgehensweisen für den eigenen Betrieb
- ermöglicht Erfahrungsaustausch und Networking mit Referenten und Branchenkollegen

**Ansprechpartnerin:**

Caroline Kaul
Telefon: 040 - 227 008 62
Fax: 040 - 220 10 91
E-Mail: akademie@behrs.de

Veranstaltungsort:

Novotel Köln City
Bayenstr. 51 · 50678 Köln
Tel.: 0221-80 14 70 · Fax: 0221-80 14 74 00
E-Mail: H3127@accor.com
www.novotel.com

Zeit:

1. Tag: Montag, 30. September 2019,
von 9.00 Uhr bis ca. 20.00 Uhr
2. Tag: Dienstag, 1. Oktober 2019,
von 9.00 Uhr bis ca. 17.15 Uhr,
Programmänderungen sind vorbehalten.

Seminargebühr:

Je Teilnehmer € 1.698,- zzgl. Mehrwertsteuer. Enthalten sind die Seminar- und Workshopunterlagen (je nach Freigabe auch als PDF-Datei), Teilnahmezertifikat, Mittagessen und Pausengetränke. Zum Abschluss des ersten Tages lädt der Veranstalter zum Behr's Get-Together ein.

Anmeldeschluss: 16.09.2019

Einzelzimmer im Novotel Köln City: € 136,- inkl. Frühstück, abrufbar bis zum 30.08.2019 unter dem Stichwort „Behr's 2019“. Die Bezahlung der Übernachtungskosten übernehmen Sie bitte vor Ort selbst.



Behr's Akademie ist für den Geltungsbereich Akademie, Weiterbildung, E-Learning, Seminare und Konferenzen zertifiziert nach ISO 9001:2015.
www.tuev-sued.de/ms-zert



Ja, ich melde mich an zum Seminar
QM-PRAXIS-FORUM
Kritische Fälle im QM- und QS-Alltag
am 30. September und 1. Oktober 2019 in Köln zu den in diesem Prospekt genannten Bedingungen für € 1.698,- je Teilnehmer, zzgl. MwSt.

Stornierung:

Wir erkennen grundsätzlich nur schriftliche Abmeldungen an. Bei Stornierungen bis 09.09.2019 wird eine Bearbeitungsgebühr von 10% der Seminargebühr in Rechnung gestellt, danach berechnen wir 30%. Ab 7 Tage vor Seminarbeginn und bei Nichtteilnahme wird die gesamte Kursgebühr fällig. Alle Gebühren verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer. Selbstverständlich ist die Teilnahme übertragbar.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, siehe www.behrs.de/agb. Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie unter www.behrs.de/widerruf.

BEHR'S...AKADEMIE

Behr's GmbH
Averhoffstraße 10 · 22085 Hamburg
Telefon: 040-2270080 · Fax: 040 - 220 10 91
E-Mail: akademie@behrs.de · www.behrs.de/akademie

Anmeldung

Name des Seminarteilnehmers

Firma

Branche

Funktion/Position

Straße/Nr.

PLZ/Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Datum

Unterschrift

S 7215-3-01-2