

BEHR'S...AKADEMIE

# QM-Profi in 5 Tagen

Kompaktkurs für angehende Qualitätsmanager

**Erhalten Sie alle notwendigen Schlüsselqualifikationen  
in nur einer Veranstaltung:**

- Rechtliche Rahmenbedingungen, die Sie kennen sollten
- So treten Sie gegenüber Zertifizierern und Auditoren überzeugend auf
- Sicherer Umgang mit Analyseergebnissen
- Personal Skills, die Sie für eine erfolgreiche Karriere benötigen
- Auf diese Art meistern Sie jede noch so anspruchsvolle Situation im Qualitätsmanagement
- So kommunizieren Sie sicher und zielorientiert

**4. bis 8. Mai 2020  
in Hamburg**



**Leitung:**

**Jochen Riehle**

Lebensmittelchemiker,  
Pestizidexperte und Coach



Mit Abendveranstaltungen in der Hansestadt.  
Nutzen Sie diese zum Austausch und  
Networking!

BEHR'S...AKADEMIE



## Sehr geehrte Damen und Herren,

sicherlich kennen Sie das: eine Reklamation landet auf Ihrem Schreibtisch und Sie müssen sofort reagieren. Doch was ist nun eigentlich zu tun? Welche Informationen benötigen Sie und mit wem müssen Sie wie kommunizieren?

Diese und viele weitere Fragen beantwortet Ihnen unser neuer Lehrgang. Hier werden Sie fit gemacht für alle Anforderungen, die eine Tätigkeit als Qualitätsmanager mit sich bringt.

Neben dem fachlichen Input erwarten Sie spannende Workshops zu den heute so wichtigen sozialen Skills. In den Pausen und während der gemeinsamen Abendprogramme haben Sie die Möglichkeit, andere Qualitätsmanager kennenzulernen und sich auszutauschen.

Kommen Sie vom 4. bis 8. Mai nach Hamburg und lassen Sie sich auf eine spannende und erfolgreiche Zeit als Qualitätsmanager vorbereiten!

Dr. Arno Langbehn  
Geschäftsführer Behr's Verlag

### Ihre Vorteile:

- Sie profitieren von vielen praktischen Beispielen aus dem QM-/QS-Alltag. So können Sie rechtssicher einschätzen, was erlaubt ist und was nicht.
- Sie haben ausreichend Zeit, Ihre individuellen Fragen mit unseren ausgewiesenen Experten zu diskutieren. Alle Fachreferenten stehen Ihnen mit ihrem Know-how zur Verfügung.
- Neue Erkenntnisse über die aktuelle Rechtslage bringen Sie direkt in Ihren Arbeitsalltag ein.

### Wer trifft sich beim QM-Profi:

Dieser Lehrgang richtet sich an angehende Qualitätsmanager und Qualitätssicherer aus der Lebensmittelindustrie, deren Zulieferern und dem Lebensmittelhandel. Auch Mitarbeiter aus der Produktentwicklung erhalten hier wichtige Qualifikationen.

Montag, 4. Mai 2020

### 10.00 Begrüßung und Vorstellungsrunde

#### Dr. Boris Riemer Lebensmittelrecht

#### 10.30 Lebensmittelrecht im Überblick

- Erkennen Sie Ziel und Zweck des Lebensmittelrechts
- Behalten Sie den Überblick über die Rechtsquellen
- Erfassen Sie die lebensmittelrechtlichen Grundsätze Ihrer täglichen Arbeit

#### 11.15 Lebensmittelsicherheit – Was heißt das für Sie

- Was gilt für die Sicherheit von Lebensmitteln?
- Der Beitrag des Hygienerechts zur Lebensmittelhygiene
- Sicherheitsaspekte bei Novel Food

### 12.00 Gemeinsames Mittagessen

#### 13.00 Lebensmittel richtig kennzeichnen

- Darauf müssen Sie bei der Bezeichnung Ihrer Produkte achten
- QUID, Allergene, Zusatzstoffe & Co.: Das sollten Sie berücksichtigen
- So informieren Sie korrekt über die Nährwerte
- Füllmengen & Fertigpackungs-VO: das ist wichtig
- Wie Sie die Herkunft eines Lebensmittels richtig angeben
- Die LMIDV sicher umsetzen

### 14.30 Kaffeepause – Zeit für Networking

#### 15.00 Das müssen Sie bei Werbung mit Lebensmitteln beachten

- Das bedeutet das Irreführungsverbot nach Art. 7 LMIV
- Vorsicht vor Werbung mit Selbstverständlichkeiten!
- Clean Labelling korrekt umsetzen
- Diese Anforderungen an Bio-Auslobungen sollten Sie kennen

#### 15.45 Health Claims sicher verwenden

- Das ist der Anwendungsbereich der Health-Claims-Verordnung
- Nährwertbezogene Werbung: diese Anforderungen müssen Sie berücksichtigen
- Was Sie bei gesundheitsbezogener Werbung im Blick haben sollten
- Wo finden Sie welche Informationen?

### 16.30 Abschlussdiskussion und Ausblick

### 16.45 Ende des ersten Veranstaltungstages

### 19.00 Gemeinsames Abendessen zum Kennenlernen

Dienstag, 5. Mai 2020

**Norbert Kolb**

### Typische Fälle aus der QM-Arbeit

#### 09.00 Reklamationen von Kunden

- Das sind die häufigsten Kundenbeschwerden
- So reagieren Sie optimal auf Kundenanfragen und -Beschwerden
- Wie sich Beanstandungen von Kunden vermeiden lassen

#### 10.00 Probleme durch Mitbewerber

- Was tun, wenn es zu einer Abmahnung kommt?
- Wie lassen sich Beanstandungen von Wettbewerbern vermeiden?
- Beispiele aus der Praxis

#### 11.00 Kaffeepause – Zeit für Networking

#### 11.30 Beanstandungen durch Behörden

- Probennahme, Rückstellprobe und der Lebensmittelkontrollleur: was geht und was geht nicht?
- Was ist zu tun, wenn ein Bußgeld angedroht wird?
- Rückruf und Rücknahme sicher umsetzen

#### 12.30 Gemeinsames Mittagessen

#### 13.30 Interne Reklamationen/ interne Fehler

- Fremdkörperfunde: so gehen Sie damit um und so vermeiden Sie diese
- Fehlerhafte Ware im Wareneingang: diese Möglichkeiten haben Sie
- Management neuer Gefahren: so können Sie sich auf zukünftige Ereignisse vorbereiten

#### 14.30 Standards

- Die wichtigsten Standards in der Lebensmittelindustrie und im Handel
- Welcher Standard fordert was?
- So stellen Sie Konformität sicher
- Blick in die Zukunft: Blockchain und Rückverfolgbarkeit

#### 15.30 Audits und Schulungen

- So bereiten Sie Ihre Kollegen optimal vor
- Audits fachlich souverän meistern
- Eigene Audits perfekt organisieren

#### 16.30 Abschlussdiskussion und Ausblick

#### 17.00 Ende des zweiten Veranstaltungstages

#### 19.00 Abendprogramm: Gemütliches Get-Together im Grauen Esel in Harburg:

Hier besteht die Möglichkeit, mit dem Referenten und Coach Jochen Riehle ins Gespräch zu kommen und wertvolle Praxistipps zu erhalten!



Gemütliches Get-Together im Grauen Esel

Mittwoch, 6. Mai 2020

**Dr. Carsten Oelrichs**

### Krisenmanagement – öffentlicher Rückruf, stille Rücknahme und Haftung

#### 09.00 Der Krisenfall im Überblick

- Wann ist der Krisenfall gegeben?
- Wie wird eine Krise erkennbar?
- Wer ist zur Gefahrenabwehr verpflichtet?
  - Verpflichtung der Lebensmittelunternehmer
  - Aufgaben der amtlichen Lebensmittelüberwachung
- Was ist in der Krise zu tun?
  - Sachverhalt ermitteln und Rückverfolgbarkeit prüfen
  - Kommunikation mit Behörden, Verbrauchern, Vertragspartnern und Versicherungen
  - Gefahrenabwehr: Vertriebsstopp, Warenspernung, Rückruf, öffentliche Warnung
    - Auswahl der erforderlichen Maßnahmen
    - Richtiger Mitteleinsatz: Welche Medien sollte man nutzen?
  - Effizienzkontrolle der Maßnahmen
- Was kommt nach der Krise?
  - Strafrechtliche Haftung von Geschäftsführern und Bevollmächtigten
  - Schadensersatzansprüche gegen Behörden und Vertragspartner
  - Management der Ansprüche von Verbrauchern und Vertragspartnern
  - Beseitigen von Schwachstellen und vermeiden von Wiederholungen

#### 10.30 Kaffeepause – Zeit für Networking

#### 11.00 Fallbeispiel: Freiwilliger öffentlicher Rückruf

Wann sollten Sie ihn vornehmen und welche Maßnahmen müssen Sie ergreifen?

#### 11.45 Fallbeispiel: Von der Behörde erzwungener öffentlicher Rückruf

Die Behörde zwingt Sie zum Rückruf. Was können Sie dagegen tun?

## 12.30 Gemeinsames Mittagessen

### 13.30 Fallbeispiel: Verhalten in einem Straf- und/oder Bußgeldverfahren

Sie sind Betroffener in einem Repressivverfahren.  
Was machen Sie jetzt?

### 14.15 Fallbeispiele: Schadenersatzansprüche gegen Behörden und Vertragspartner

Welche gibt es und wie kann man sie durchsetzen?  
Was wird ersetzt?

## 15.00 Kaffeepause – Zeit für Networking

### 15.30 Praktische Übungen anhand verschiedener kurzer Fälle zu den angesprochenen Themen

### 16.15 Auflösung der Übungsfälle und Abschlussdiskussion

## 17.15 Ende des dritten Veranstaltungstages

Abend zur freien Verfügung

Donnerstag, 7. Mai 2020

## Jochen Riehle Standing, Vertrauen und Verlässlichkeit – Projekte erfolgreich im Team erledigen

Ein Tag mit spannenden Vorträgen, interaktiven  
Rollenspielen und Coaching!

### 09.00 Sicheres persönliches Verhalten in Auditsituationen

- Der Auditor: Freund oder Feind?
- Mit diesen Gesprächs-Situationen müssen Sie rechnen
- So treten Sie im Audit souverän auf

### 09.45 Welche Rollen gibt es im Betrieb?

- Personen und Persönlichkeiten
- Hägar der Schreckliche als Vorbild?
- Sich selbst und andere führen

## 10.30 Kaffeepause – Zeit für Networking

### 11.00 Diese Arten der Kommunikation sollten Sie beherrschen

- Formell und informell sicher kommunizieren
- Fachlich und sachlich korrekt auftreten
- Verstehen & verstanden werden

### 11.45 Frage- und Gesprächstechniken zielführend einsetzen

- Welche Frage führt zum Ziel?
- Von Small-Talk bis zum Verhör: Diese Gesprächstechniken helfen Ihnen weiter
- Frage- und Gesprächstechniken sinnvoll kombinieren

## 12.30 Gemeinsames Mittagessen

### 13.30 So kommen Sie mit dem Marketing auf einen Nenner?

- So bauen Sie eine Brücke zwischen scheinbar gegensätzlichen Positionen
- Marketing-Sprech: die Sprache des Gegenübers verstehen
- Strategien, die helfen, falls keine Einigkeit erzielt werden konnte

### 14.15 Unbequeme Positionen intern gut vertreten: So überzeugen Sie Kollegen aus anderen Abteilungen!

- Es ist Audit und die Produktion macht nicht mit: Tipps für den Notfall
- Führen ohne Vorgesetztenfunktion
- Worst-Case-Szenarien und wie man sich davor schützen kann

## 15.00 Kaffeepause – Zeit für Networking

### 15.30 Externe Player: Welche Institutionen gibt es und wie nutze ich sie?

- Institutionen, die man als QM kennen sollte
- Diese Mitgliedschaften lohnen sich
- So bauen Sie sich ein solides Netzwerk auf

### 16.15 Externe Player bei der Informations- beschaffung: Wo finde ich was?

- Im Informations-Dschungel den Überblick behalten
- Wie Informationsquellen effektiv genutzt werden
- Informationen aufbereiten und strukturieren

## 17.00 Abschlussdiskussion und Ausblick

## 17.15 Ende des fünften Veranstaltungstages

## 19.00 Abendprogramm

### Sinnestour mit den Rosinenfischern

Erleben Sie die Speicherstadt und die Hafencity aus einer völlig neuen Perspektive! Bei diesem abwechslungsreichen Rundgang erfahren und erschmecken Sie Hamburg. Neben Geschichten und Fakten erwarten Sie unterwegs zahlreiche Extras, die alle Ihre Sinne ansprechen werden. Bei dem anschließenden gemeinsamen Abendessen können Sie in Ruhe den Tag Revue passieren lassen.



Freitag, 8. Mai 2020

**Jochen Riehle**

### Analyseergebnisse korrekt interpretieren und sicher bewerten

#### 09.00 Das sollten Sie analysieren

- Erfolgreiches Monitoring implementieren
- Analysekosten aus unternehmerischer Sicht:  
So überzeugen Sie Ihren Chef
- Sinnvolle Stufenkontrollen entwickeln und zielgerichtet einsetzen

#### 09.45 So gelangen Sie an Analysenergebnisse

- Geeignete Labore finden und auswählen
- Lohnt sich ein eigenes Labor?
- Externe Dienstleister/das Handelslabor korrekt briefen

#### 10.30 Kaffeepause – Zeit für Networking

#### 11.00 Was steht im Prüfbericht und was bedeutet das für mich als QM?

- Interpretation des Prüfberichts: Die Sprache des Analytikers und ihre Übersetzung für den QM
- Das Labor empfiehlt weitere Untersuchungen – sinnvoll oder Geldmacherei?
- Ergebnisse, die Sie aufhorchen lassen sollten

#### 11.45 Korrekter Umgang mit kritischen Befunden

- Was kritische Befunde sind und wie man sie rechtlich bewertet
- In diesen Fällen sollten Sie möglichst schnell handeln
- Das müssen Sie unternehmen

#### 12.30 Gemeinsames Mittagessen

#### 13.30 Workshop Meldepflichten

Anhand von Beispielen möglicher Prüfberichte lernen Sie, ob eine Meldepflicht vorliegt. Ist dies der Fall, erfahren Sie, wie Sie eine korrekte Meldung verfassen.

#### 14.15 Rohstoffspezifikationen: sicher erstellen und vereinbaren

- Beispiele für sinnvolle Spezifikationen
- Wie Sie auf Abweichungen korrekt reagieren
- So können Sie Zulieferer in die Pflicht nehmen

#### 15.00 Kaffeepause – Zeit für Networking

#### 15.30 So gewährleisten Sie die Rückverfolgbarkeit Ihrer Produkte

- Diese Vorgaben der Basisverordnung sind zu beachten
- So funktioniert das Schnellwarnsystem der EU
- Wie kann der QM Rohstoffe zurückverfolgen?

#### 16.15 Bedeutung von Standards und Audits für Ihre Arbeit

- Diese Analysen werden gefordert
- So werden Analyseergebnisse im Audit beurteilt
- Das ist bei der Akkreditierung von Laboratorien zu beachten

**17.00 Fazit und Abschlusskaffee**

**17.30 Ende der Veranstaltung**

## Ihre Referenten



**Dr. Boris Riemer** Rechtsanwalt; Partner bei SEITZ & RIEMER, spezialisiert auf Lebensmittelrecht und gewerblichen Rechtsschutz, Lehrbeauftragter an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg, Mitglied im Rechtsausschuss des BLL e.V.; Autor zahlreicher Fachpublikationen sowie Herausgeber des „Praxishandbuchs Lebensmittelverpackungen“.



**Jochen Riehle** Lebensmittelchemiker, Pestizidexperte; während seiner jahrzehntelangen Tätigkeit für eines der weltweit führenden Rückstands-Labore hat er zahlreiche Lebensmittel-„Krisen“ aus nächster Nähe erlebt; Karriereberater und Coach, Referent bei zahlreichen Veranstaltungen, in zahlreichen Verbänden aktiv u. a. Mitglied der BfR-Kommission für Pflanzenschutzmittel (2014–2017).



**Dr. Carsten Oelrichs** Rechtsanwalt, Partner der Sozietät ZENK Rechtsanwälte, Hamburg, Tätigkeitsschwerpunkte: Lebensmittel-, Wettbewerbs- und Markenrecht; u. a. Vorsitzender des Rechtsausschusses des Lebensmittelverbandes Deutschland e. V. und Mitglied im Kuratorium.



**Norbert Kolb** In beratender Tätigkeit bei der Worlée NaturProdukte GmbH. Mitglied in deutschen und europäischen Industrieverbänden, mit Leitungsfunktion einzelner Arbeitsgruppen; Fachautor und Referent zu Qualitätssicherungsthemen aus den Bereichen HACCP, Lieferantenmanagement, Bio-Produkte.



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

**Zeit:**

1. Tag: Montag, 4. Mai 2020,  
 von 10.00 Uhr bis ca. 16.45 Uhr

2. Tag: Dienstag, 5. Mai 2020,  
 von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

3 Tag: Mittwoch, 6. Mai 2020,  
 von 9.00 Uhr bis 17.15 Uhr

4 Tag: Donnerstag, 7. Mai 2020,  
 von 9.00 Uhr bis 17.15 Uhr

5 Tag: Freitag, 8. Mai 2020,  
 von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr,  
 Programmänderungen sind vorbehalten.



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](http://www.tuev-sued.de/ms-zert)

**Seminargebühr:**

Der Preis für die fünf Tage beträgt pro Teilnehmer € 3.490,- zzgl. Mehrwertsteuer. Im Preis enthalten sind die Seminarunterlagen (je nach Freigabe auch als PDF-Datei), Teilnahmezertifikat, Mittagessen und Pausengetränke. Zum Abschluss des ersten, zweiten und vierten Tages lädt der Veranstalter zum Abendprogramm ein.

**Anmeldeschluss: 05.03.2020**

**Veranstaltungsort:**

Ibis Hotel Hamburg Alster Centrum  
 Holzdamm 4-12 + 16 · 20099 Hamburg  
 Telefon: 040-24 82 90 · Fax: 040-24 82 97 34  
 E-Mail: [h1395-re@accor.com](mailto:h1395-re@accor.com)  
[www.ibis-hotels.de](http://www.ibis-hotels.de)

Einzelzimmer im Ibis Hotel Hamburg Alster Centrum pro Übernachtung 122,- inkl. Frühstück, abrufbar bis zum 23.03.2020 unter dem Stichwort „Behr's Akademie“. Die Bezahlung der Übernachtungskosten übernehmen Sie bitte vor Ort selbst.



Ja, ich melde mich an zum Seminar **QM-Profi in 5 Tagen** vom 4. bis 8. Mai 2020 in Hamburg zu den in diesem Prospekt genannten Bedingungen für € 3.490,- je Teilnehmer, zzgl. MwSt.

**Stornierung:**

Wir erkennen grundsätzlich nur schriftliche Abmeldungen an. Bei Stornierungen bis 06.04.2020 wird eine Bearbeitungsgebühr von 10% der Seminargebühr in Rechnung gestellt, danach berechnen wir 30%. Ab 14 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](http://www.behrs.de/agb). Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie unter [www.behrs.de/widerruf](http://www.behrs.de/widerruf).

**BEHR'S...AKADEMIE**

Behr's GmbH  
 Averhoffstraße 10 · 22085 Hamburg  
 Telefon: 040-227 00 80 · Fax: 040 - 220 10 91  
 E-Mail: [info@behrs.de](mailto:info@behrs.de) · [www.behrs.de](http://www.behrs.de)

**Anmeldung**

\_\_\_\_\_  
 Name des Seminarteilnehmers

\_\_\_\_\_  
 Firma

\_\_\_\_\_  
 Branche

\_\_\_\_\_  
 Funktion/Position

\_\_\_\_\_  
 Straße/Nr.

\_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
 Telefon

\_\_\_\_\_  
 Fax

\_\_\_\_\_  
 E-Mail

\_\_\_\_\_  
 Datum

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift