

QM-PRAXIS-FORUM

# Kritische Fälle im QM- und QS-Alltag

Souverän bearbeiten – einfach lösen

## Nach dieser Veranstaltung werden Sie:

- kritische Reklamationen von Handel und Kunden sicher bearbeiten und typische Fehler vermeiden
- Krisensituationen im Ernstfall gelassen lösen
- Rechtliche Anforderungen bei Problemfällen 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

**22. und 23. April 2020 in Hamburg**



**Seminarleitung:**  
**Roland Klingbeil**

In Workshops erarbeiten Sie Lösungswege für kritische Alltags-Fälle. Hier erhalten Sie von den Referenten praxiserprobte Vorgehensweisen, um in Zukunft bestens auf kritische Fälle und schwierige Reklamationen vorbereitet zu sein.

Mittwoch, 22. April 2020

**09.00 Check-in mit Begrüßungskaffee**

**09.15 Begrüßung der Teilnehmer und Ablauf der Veranstaltung**

**09.30 Diana Röwer**

**Themenbereich Krisenmanagement  
Krisenmanagement im Ernstfall: Verantwortung, Anforderungen und Aufgaben**

- Definition Krise/ Krisenmanagement
- Zielgerichtete Vorbereitung - Lösungsansätze für den richtigen Umgang mit besonderen Situationen
- KVP durch Nachbearbeitung einer Krise
- Anforderungen durch IFS und BRC

**10.30 Kaffee- und Kommunikationspause**

**10.45 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?

**11.30 Roland Klingbeil**

**Themenbereich Kundenreklamationen  
Passende Antworten – positive Resonanzen erreichen!**

- Reklamationen sicher beantworten
  - Textbausteine für Ihre Reklamationen erfolgreich einsetzen
  - Positive Kundenreaktionen erzeugen
- Nach dem Seminar erhalten Sie Textbausteine für Ihr Risikomanagement

**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.

**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.

**17.00 Zusammenfassung des 1. Tages**

ab

**18.00 Behr's Get-Together in der Szene-Bar „Toni“ – Hafencity Hamburg**



Donnerstag, 23. April 2020

**09.00 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.

**10.30 Kaffee- und Kommunikationspause**

**10.45 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!

### 12.30 Gemeinsames Mittagessen

### 13.30 Parallel stattfindende Workshops

**Thomas Schmid**

**Themenbereich Mikrobiologie**

**Workshop 1: 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.

**Diana Röwer**

**Themenbereich Trinkwasseranalysen**

**Workshop 2: 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.

### 15.30 Kaffee- und Kommunikationspause

### 15.45 Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse aus den Workshop 1 und Workshop 2

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

### 16.45 Zusammenfassung und Fragen der Teilnehmer

- Zusammenfassung
- Zeit für Ihre Fragen

### 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 2018 arbeitet sie bei der Intersnack Knabber-Gebäck GmbH & Co. KG (Standort Wevelinghoven), 12 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 Schwer-

punkten 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:**  
 JUFA Hamburg Hafencity  
 Versmannstr. 12-14 · 20457 Hamburg  
 Tel.: 040-794 16 76 60  
 E-Mail: hamburg@jufa.eu  
 www.jufa.eu

**Zeit:**

1. Tag: Mittwoch, 22. April 2020,  
 von 9.00 Uhr bis ca. 20.00 Uhr  
 2. Tag: Donnerstag, 23. April 2020,  
 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: 08. April 2020**



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)

**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



Ja, ich melde mich an zum Seminar  
**QM-PRAXIS-FORUM**  
**Kritische Fälle im QM- und QS-Alltag**  
 am 22. und 23. April 2020 in Hamburg 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 25.03.2020 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).

**Anmeldung**

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

\_\_\_\_\_  
 Firma

\_\_\_\_\_  
 Branche

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

\_\_\_\_\_  
 Straße/Nr.

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

\_\_\_\_\_  
 Telefon

\_\_\_\_\_  
 Fax

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

\_\_\_\_\_  
 Datum

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift

**BEHR'S...AKADEMIE**

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