

Termine zu unseren Seminaren finden Sie auf unserer Homepage



live online



Häufig nehmen wir im Arbeitsalltag eher Beschwerden, negative Signale, Fehler etc. wahr. Dabei können wir viel Potenzial entdecken,

## Ihre Vorteile

- ✓ Live online und interaktiv
- ✓ Zeit – und kosteneffizient
- ✓ Flexible Teilnahme vom Arbeitsplatz oder zu Hause

## Ihr Nutzen

Unser Alltag ist häufig geprägt von Terminen, hohen Anforderungen und vielfältigsten Herausforderungen. Gleichzeitig müssen wir schnell, flexibel und kompetent reagieren. Dabei stellen uns konkurrierende Ziele, Ressourcenkonflikte und eingefahrene Arbeitsweisen vor weitere Schwierigkeiten. Und während uns die Zeit wegläuft, verfangen wir uns in der Diskussion von Problemen, statt an der Lösung zu arbeiten.

Im Workshop machen wir uns gemeinsam auf den Weg und fokussieren unsere Aufmerksamkeit auf praktische Lösungen. Sie erfahren, welche Methoden, Fragen und Visualisierungen Sie und Ihr Team auf dem Weg in Richtung Lösung unterstützen. Wir reflektieren Ihre Fehler- und Kommunikationskultur, entwickeln Kriterien, um lösungsorientiertes Arbeiten zu ermöglichen und praktische Ideen für Ihren Arbeitsalltag. Und wir erarbeiten, wie sich unsere Erfahrungen auch hilfreich in Qualitätsmanagementsysteme einbinden lassen – damit Mitarbeitende und Kunden noch zufriedener sind.

Am Ende des Tages nehmen Sie Ihren individuellen Werkzeugkoffer „Lösungsfindung“ mit.

## Ihre Investition

**659 Euro zzgl. MwSt.**

**Sichern Sie sich unseren 50 Euro-Frühbucher-Rabatt** bis 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (609 Euro statt 659 Euro)

## Über CERTQUA

- ✓ Die CERTQUA ist ein Unternehmen der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (BDA, DIHK, ZDH) und des Wuppertaler Kreises - Bundesverband Betriebliche Weiterbildung.
- ✓ Sie ist nach ISO 17021 und ISO 17065 akkreditiert und zählt zu den Marktführern in der Bildungsbranche.
- ✓ National und international ist sie mit Experten in Qualitätsmanagement, Zertifizierung und Zulassung tätig.
- ✓ Über 1.300 Bildungseinrichtungen mit fast 13.000 Standorten und etwa 30.000 zugelassenen AZAV-Maßnahmen werden betreut.
- ✓ Kunden werden mit online-Portalen (CERTQUA-Service-Center, AZAV-Scout) unterstützt.

## Fortbildungsnachweis

Nach Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

## Ihre Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie an [seminare@certqua.de](mailto:seminare@certqua.de) Bei Fragen wenden Sie sich unter **0228 429920 47** an unser Veranstaltungsteam.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durch Ihre Anmeldung bestätigen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Datenschutzbestimmungen.

## Seminarinhalte

### Lösungsorientierung als Optimierungsansatz

- ✓ Die Wirkung des Fokus – mehr Lösung, weniger Problembetrachtung
- ✓ Faktoren der Unternehmenskultur und -führung
- ✓ Kriterien für lösungsorientiertes Arbeiten
- ✓ Methoden zur Zielfokussierung
- ✓ Rollen und Verantwortung von Führungskräften und Mitarbeitern
- ✓ Lösungsorientiert Arbeiten im Team
- ✓ Gesprächsführung und Interventionstechnik

### Lösungsorientierung im Qualitätsmanagement

- ✓ Reflexion von Fehlerkultur und Wissensmanagement
- ✓ Reflexion der Kundenorientierung: Beschwerdemanagement und Kundenbefragungen
- ✓ Lösungsorientierung im KVP: von der Zielplanung bis zum Audit und Qualitätsbericht
- ✓ Methoden- und Werkzeugsammlung zur Lösungsorientierung im QM
- ✓ Entwicklung individueller Wege für mehr Lösungen und Zufriedenheit im Unternehmen
- ✓ Praxisbeispiele und Werkzeuge
- ✓ Fragen und Beispiele der Teilnehmer/innen

## Ihre Referentin

**Stephanie Glos** setzt sich seit 2005 als Beraterin und Trainerin intensiv mit dem Thema Qualitätsmanagement auseinander. Seit 2011 bringt Sie selbständig als Beraterin, Trainerin, DGQ- Qualitäts-Managerin® und systemischer Coach Unternehmen und Behörden mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen in den Bereichen Qualitäts- und Wissensmanagement und weiteren arbeitswissenschaftlichen Themen in Bewegung: vom Aufbau von QM-Systemen über die Optimierung bis hin zur Zertifizierungsbegleitung.



## Dauer

09:00 - ca. 16 / 17:00 Uhr