

# KONFLIKTE IM QUALITÄTSMANAGEMENT ERFOLGREICH LÖSEN

Termine zu unseren Seminaren finden Sie auf unserer Homepage



live online

Praxisorientierte Strategien  
für QM-Menschen

## Ihre Vorteile

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

## Ihr Nutzen

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag von QM-Menschen. Ob bei der Einführung neuer Prozesse, in der Zusammenarbeit zwischen Abteilungen oder bei der Kommunikation mit Führungskräften – Konflikte entstehen oft aus unterschiedlichen Erwartungen, Zielkonflikten oder Widerständen gegenüber dem QM-System. Dieser Workshop vermittelt Ihnen fundiertes Wissen über Konflikt dynamiken und bietet Ihnen die Möglichkeit, diese Erkenntnisse direkt auf Ihre individuellen Herausforderungen anzuwenden.

## Für wen ist dieses Seminar wichtig?

QMBs und QM-Fachpersonal, die in ihrem Alltag mit Konflikten konfrontiert werden, sei es im Team, mit Führungskräften oder externen Stakeholdern.

## Hinweis

Dieser Workshop lebt von der aktiven Teilnahme und der Bereitschaft, eigene Beispiele und Fragestellungen einzubringen. So stellen wir sicher, dass die Inhalte praxisnah und individuell relevant sind.

## 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

### Ziele des Workshops:

- ✓ Sie lernen, wie Konflikte entstehen und welche Dynamiken sie prägen.
- ✓ Sie entwickeln Strategien, um Konflikte konstruktiv zu lösen und die Akzeptanz des QM-Systems zu fördern.
- ✓ Sie erhalten praktische Werkzeuge, um schwierige Situationen souverän zu meistern.
- ✓ Durch individuelle Fallarbeit transferieren Sie das Gelernte direkt in Ihren Arbeitsalltag.

### Methoden:

- ✓ Kurzvorträge und Impulse
- ✓ Interaktive Gruppenaktionen
- ✓ Diskussion und Erfahrungsaustausch
- ✓ Praxisorientierte Fallarbeit

### Ergebnisse:

- ✓ Nach dem Workshop haben Sie:
- ✓ Ein besseres Verständnis von Konflikt dynamiken im QM.
- ✓ Werkzeuge für den professionellen Umgang mit Konflikten in Ihrem Arbeitsalltag.
- ✓ Praktische Erfahrungen aus Übungen und Best Practices

## Ihre Referentin

**Ursula Wienken** ist Expertin für Qualitätsmanagement mit langjähriger Erfahrung als Beraterin und Auditorin in den Bereichen AZAV und ISO 9001. Sie begleitet Unternehmen und Organisationen dabei, Qualitätsmanagementsysteme nicht nur regelkonform, sondern vor allem praxisnah und menschenzentriert umzusetzen. Neben ihrer Tätigkeit als Auditorin ist sie regelmäßig als Referentin und Trainerin tätig und vermittelt in ihren Workshops nicht nur theoretisches Fachwissen, sondern auch umsetzbare Strategien für den Arbeitsalltag. Ihr Hintergrund in der Erwachsenenbildung und ihre langjährige Erfahrung in sozialen und dienstleistungsorientierten Organisationen machen sie zu einer gefragten Ansprechpartnerin für praxisorientierte QM-Schulungen.



## Dauer

09:00 - ca. 16:00 Uhr

Sie benötigen eine stabile Internetverbindung und funktionstüchtige Tonhardware (Lautsprecher & Mikrofon). Bitte testen Sie diese Grundvoraussetzungen im Voraus! Sie sehen und hören die Referentin und können die Vortragsfolien live verfolgen. Sie können Ihre Fragen direkt während des Vortrags oder im Anschluss in den Pausen stellen.