

Teilnehmerausweis

Die Teilnehmerausweise werden zusammen mit der Rechnung und dem Einzahlungsschein versandt. Es wird gebeten, vorher keine Einzahlung vorzunehmen.

Organisation

Der Workshop beginnt am 29. März 2007 um 9.15 Uhr und endet gegen 17.00 Uhr. Die Pausen und das Mittagessen werden nach Absprache geregelt.

Teilnahmegebühr

einschliesslich Unterlagen und Verpflegung:

SAV-Mitglieder CHF 500.- (€ 350.-)
Nichtmitglieder CHF 700.- (€ 500.-)

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie einen Teilnehmerausweis und eine Rechnung.

Bei allfälligen Rückzug der Anmeldung nach dem Versand des Teilnehmerausweises müssen wir CHF 50.- (€ 35.-) in Rechnung stellen.

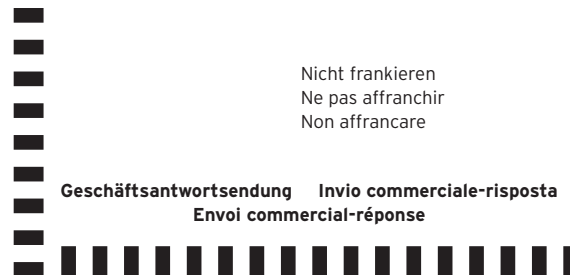
Bei Abmeldung zwei Tage vor Beginn des Seminars oder bei Nichterscheinen wird die gesamte Teilnehmergebühr in Rechnung gestellt.

Anmeldung

Bis 19. März 2007 mit Anmeldekarte, per Fax oder per E-mail.

Auskunft

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Verbesserungsprozesse SAV
Postfach 112, CH-8640 Kempraten
Telefon ++41 (0) 55 210 44 92
Fax ++41 (0) 55 210 44 73
savasp@bluewin.ch
www.savasp.ch



Schweizerische Arbeitsgemeinschaft
für Verbesserungsprozesse SAV/ASP
Postfach 112
CH-8640 Kempraten

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Verbesserungsprozesse
Association suisse pour les procédés d'amélioration
Associazione svizzera per i processi di miglioramento



Beschwerdemanagement als Speerspitze von Verbesserungen

Wie aus einer Beschwerde eine Verbesserung wird

Workshop
29. März 2007

Einladung

Ort

Hotel Seedamm Plaza
Seedammstrasse 3
CH-8808 Pfäffikon/SZ

Thematik

**Beschwerden schmecken negativ und kosten Zeit und Nerven.
Das passiert nur, wenn man zu wenig daraus macht! Erbsen
sprich Beschwerden zu zählen, bringt nichts.**

Die Kardinalfrage:

**Wie kriegt man Firmen, Chefs, Mitarbeiter und Fachstellen
dazu, Verbesserungen aktiv aufgrund von Beschwerden
voranzutreiben.**

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Fachkräfte, Chefs, Prozessmanager, Projektleiter, Beschwerdemanager, Qualitätsverantwortliche, KVP-Delegierte, Ideenmanager die Verbesserungen mitgestalten, kontrollieren, coachen und begleiten. Alle wollen etwas bewegen und verbessern. Aber wie?

Ziele

Der Workshop vermittelt Ihnen einen praxisbezogenen Überblick wie sie den Motor der Beschwerden aktivieren und beschleunigen, um allen Interessensgruppen gerecht zu werden mit dem Ziel eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Verbesserungen bringen Kundenzufriedenheit. Der Kunde bleibt der Firma treu. Um das geht es.

Leistungen

Sie erhalten konkrete Ansätze, um ihr eigenes Beschwerdemanagement weiter zu professionalisieren. Sie erkennen praktische Möglichkeiten wie sie ein interaktives Verbesserungsumfeld gestalten und pflegen. So können sie einen akzeptierten Mehrwert aus Beschwerden gewinnen. Beschwerden machen Spass!

Begrenzte Teilnehmerzahl

Wir legen großen Wert auf eine angenehme und erfolgsorientierte Atmosphäre und bieten Ihnen, neben der anspruchsvollen Vermittlung von Experten-Wissen, ein Forum für den Erfahrungsaustausch zwischen allen Teilnehmern auf höchstem Niveau. Daher begrenzen wir unsere Teilnehmeranzahl und empfehlen eine frühzeitige Anmeldung!

Workshopinhalt

Der Workshop fokussiert sich auf:

- erfolgreiche Verbesserungsmethoden
- den Aufbau einer schlagkräftigen Organisation
- Ausrichtung am Kunden
- Einbindung des Kunden
- klares Commitment auf allen Stufen
- Spass an Veränderungen
- Kontrolle und Kreativität als Duo und Partner
- Einsammeln von kleinen Ideen
- Verbindungen zu Six Sigma und EFQM
- Tool-technische Tricks und Datamining
- Beschwerdeerfassung als Kick

All diese Punkte werden an praktischen Beispielen aufgezeigt. Gleichzeitig gehen wir auf ihre konkreten Fragestellungen in ihrer Firma interaktiv ein.

Workshopleitung

Miguel Mutti
Leiter Qualitätsmanagement Firmenkunden
Helsana Versicherungen AG
Postfach
8081 Zürich
www.helsana.ch

Anmeldung: Workshop vom 29. März 2007

Name und Adresse/Firma:

Datum: _____ Unterschrift: _____

Telefon G: _____ Mitglied SAV Nichtmitglied

Teilnehmer einzeln aufführen:

Bestellung der neuen Broschüre.

_____ Anzahl Broschüren

«SAV-Verbesserungsprozess»

Inhaltsangaben unter www.savasp.ch

Kosten der Broschüre pro Stück:

SAV-Mitglied CHF 20.- (€ 15.-)

Nichtmitglieder CHF 30.- (€ 20.-)