

Qualitätssicherung für Key Account Managerinnen/Manager



Im Rahmen des Angebotsprozesses gilt es, alle relevanten Anforderungen über den gesamten Produktlebenszyklus zu erfassen, zu analysieren und hinsichtlich der Kosten, der Machbarkeit und der möglichen Risiken zu bewerten. Die Qualitätsforderungen des Kunden stellen in diesem Zusammenhang einen zentralen Aspekt dar.

Ziele

Sie haben einen guten Überblick über wichtige in der Qualitätssicherung zur Anwendung kommende Vorgehensweisen und Methoden. Sie verstehen die von Ihren Kunden geforderten Qualitätssicherungskonzepte und sind in der Lage, die damit in Zusammenhang stehenden Forderungen bei der Gestaltung Ihrer Angebote und Verträge zweckmäßig zu berücksichtigen.

Inhalte

- Grundsätzliches zu Qualität, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung
- Qualitätssicherung im Vertriebsprozess – auf Basis der vertriebsrelevanten Forderungen der ISO 9001
- Vertragsrelevante Kundenforderungen bezüglich Qualitätssicherung, z. B.
 - Projektmanagement in Produkt- und Prozessentwicklungsprojekten
 - Identifikation und Bewertung von Kundenanforderungen (z. B. Lasten- und Pflichtenheft)
 - Machbarkeits- und Risikoanalyse
 - Verantwortungsabgrenzung (z. B. RASIC)
 - Design-FMEA (inkl. Erprobungsplanung und Merkmale mit besonderer Bedeutung)
 - Prozess-FMEA (inkl. Prüfplanung)
 - Prozessfähigkeitsuntersuchung und statistische Prozessregelung (SPC)
 - Prozessabnahme, Produktionsprozess- und Produktfreigabe
 - Problemlösung nach 8D

Arbeitsformen

- Präsentation der theoretischen Inhalte, Methoden und Werkzeuge
- Praktische Übungen, Gruppenarbeiten
- Diskussion und Reflexion
- Präsentation und Diskussion von Praxisbeispielen

Zielgruppe

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Key Account Management, dem Vertrieb etc.

Dauer

1 Tag

Änderungen vorbehalten.