

## Qualitätssicherung im Vertrieb



Noch bevor mit der Produkt- und Prozessentwicklung gestartet wird, gilt es, die Kundenanforderungen und alle weiteren Anforderungen strukturiert zu erfassen, zu analysieren und hinsichtlich der Kosten, der Machbarkeit, der möglichen Risiken und der erforderlichen qualitätstechnischen Absicherung zu bewerten. Daraus ist ein klares Anforderungsprofil für die Produkt- und Prozessentwicklung zu erarbeiten.

### Ziele

Sie verstehen das geforderte Qualitätssicherungskonzept Ihrer Kunden und sind in der Lage, mit diesen einen zielorientierten Methodeneinsatz für Ihren Entwicklungs- und Produktionsprozess zu vereinbaren. Sie sind mit wichtigen Werkzeugen zur Ermittlung und Bewertung von Produkt- und Prozessanforderungen vertraut. Darüber hinaus haben Sie einen guten Überblick über häufig zur Anwendung kommende Methoden zur Sicherung der definierten Qualität.

### Inhalte

- Qualität, Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, vertriebsrelevante Forderungen der ISO 9001
- Ermittlung und Abgrenzung von Anforderungen
  - QFD – Quality Function Deployment, Lastenheft, Pflichtenheft
  - Verantwortungsabgrenzung (z. B. RASIC-Chart)
- Identifikation, Bewertung und Gestaltung von Risiken
  - Machbarkeits- und Risikoanalysen
- Qualitätssicherungsmethoden, die Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter kennen sollten
  - Design-FMEA (inkl. Erprobungsplanung)
  - Merkmale mit besonderer Bedeutung
  - Prozess-FMEA (inkl. Prüfplanung)
  - Prozessfähigkeitsuntersuchung (PFU)
  - Prozessabnahme
  - Produktionsprozess- und Produktfreigabe
- Qualitätssicherung integriert in die Vertriebsprozesse, z. B. Anfragen und Angebote abwickeln

### 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 Vertrieb, dem Key Account Management etc.

### Dauer

2 Tage

### Inhouse

Als maßgeschneidertes Inhouse-Training.  
Termin und Preis auf Anfrage.

Änderungen vorbehalten.