



BESCHEINIGUNG

Die TÜV SÜD Akademie bescheinigt

Iris Lichtenthäler

geboren am 22.10.1965 in Essen die Teilnahme an der Veranstaltung

TQM-Coach TQMC-TÜV
Das Modell für Excellence der E.F.Q.M umsetzen

vom 16.-17.09.2009, 19.-21.10.2009, 30.11.-02.12.2009 in Stuttgart.

Themen:

- Einführung in TQM und Umsetzung des Modells für Excellence der E.F.Q.M.
- Rolle/Profil des TQM-Coach
- Das Bewertungsinstrument RADAR
- Strategie- und Unternehmensentwicklung
- Kundenzufriedenheit als Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit
- Ressourcenmanagement/Controlling
- Unternehmen und Prozesse mit Kennzahlen steuern:
Balanced Scorecard und Prozesskennzahlen
- Führung im E.F.Q.M.-Modell
- Mitarbeiter in excellenten Unternehmen

Dauer: 8 Präsenztage mit 58 Unterrichtseinheiten und 4 Tage Selbststudium

Filderstadt, 02.12.2009

Dipl.-Kfm. Kai Probst

Steffen Joas