

18.05.2020 - 19.05.2020

von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr

## Qualität zielgerichtet steuern | 592

### Kennzahlen und Instrumente im Qualitätsmanagement

#### Zielgruppe

Führungskräfte und Top-Spezialisten aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Vertriebssteuerung, Vorstandssekretariat sowie Projektmanagement (Organisation)

#### Ziele

Das Thema Qualitätsmanagement ist gerade in Verbindung mit neuen aufsichtsrechtlichen Regelungen und der sich weiter verstärkenden Kundenorientierung in vielen Sparkassen und Verbundunternehmen weit nach oben auf die Agenda der Sparkassensteuerung gesetzt worden. Die verantwortlichen Führungskräfte und Top-Spezialisten kämpfen jedoch häufig allein und abseits von Linienkompetenzen bei der Einführung und Weiterentwicklung wichtiger Steuerungssysteme und -instrumente.

Das Seminar zeigt, aufbauend auf einem soliden theoretischen Fundament, vor allem praxisorientiert viele Grundlagen, Möglichkeiten und Wege, ein eigenes Kennzahlensystem für das Qualitätsmanagement aufzubauen, zielorientiert zu vernetzen und vertriebsorientiert zu forcieren. Die Gestaltung erfolgt dabei von Praktikern für Praktiker und ermöglicht es Ihnen, mit einer Vielzahl von Tipps Ihre Position im Haus umzusetzen.

Das Seminar unterstützt Sie beim Auf- und Ausbau Ihres Netzwerkes für einen optimalen Austausch von Erfahrungen und Ideen und zeigt Ihnen Best-Practice-Lösungen anderer Institute auf.

#### Inhalte

- Wichtige Instrumente und Methoden zur Steuerung von Unternehmen
- Zielorientierte Steuerung: Was heißt das eigentlich konkret?
- Einführung in Kennzahlen und Kennzahlensysteme
- Definition von Zielen, Kennzahlen, Messmethoden und Messinstrumenten in Ableitung aus den strategischen Vorgaben
- Qualitätsmonitoring: Aufbau, nötige Funktionsweisen und hilfreiche Kennzahlen

- Kennzahlen im sparkassenübergreifenden Vergleich: SQM-Monitoring
- Qualitätsmessung in der Sparkassen-Finanzgruppe: Praxisbeispiele
- Integration von Qualität in Zielvereinbarungen und leistungsorientierte Vergütungssysteme

### **Preis**

€ 1.300,-

### **Dozent**

Björn Harder, managementberatung björn harder

### **Für weitere Informationen oder Fragen:**

Maria Henkemeyer

Telefon: 0228 204 - 5884

Telefax: 0228 204 - 5862

eMail: [maria.henkemeyer@dsgv.de](mailto:maria.henkemeyer@dsgv.de)

Birgit Stubbe

Telefon: 0228 204 - 5824

Telefax: 0228 204 - 5823

eMail: [birgit.stubbe@dsgv.de](mailto:birgit.stubbe@dsgv.de)