

## Video-Serie

# Vom Fehlersuchenden zum strategischen Qualitätsmanagement: In kritischen Situationen sicher entscheiden



Mit jeder Folge noch mehr Sicherheit: von der Rohwarenbeschaffung über die Produktion bis zur Auslieferung

### Das Komplettpaket für Ihr QM & QS

- **Entwicklungen komprimiert zusammengefasst:** Sie leiten frühzeitig notwendige Maßnahmen ein
- **Sicherheit in allen Spezialgebieten aus QM und QS:** Sie agieren frühzeitig – statt nur zu reagieren
- **Gefahren und Risiken messbar reduzieren:** Sicherheit bei der Rohwarenbeschaffung und in der Produktion
- **Externe Auditoren überzeugen:** alles dokumentiert – und die richtigen Argumente vorbereitet
- **Leitfäden zu allen relevanten Themenbereichen:** Wissen prüfen, Fragen klären



Ihr Referent:  
Prof. Dr. Ulrich Nöhle

Mit 96 Fragen und ausführlichen  
Antworten aus Praxisfällen,  
damit Sie die Inhalte gleich morgen  
in Ihrem Betrieb umsetzen.

## Mit der Video-Serie

### „Vom Fehlersuchenden zum strategischen Qualitätsmanagement: In kritischen Situationen sicher entscheiden“

erhöhen Sie mit jeder der Folgen (jeweils ca. 70 Minuten) bequem von Ihrem Arbeitsplatz aus die Sicherheit in Ihrem Qualitätsmanagement und Ihrer Qualitätssicherung. Von der Rohwarenbeschaffung, dem Wareneingang, der Produktion bis zur Lieferung zu Ihren Kunden.

Auf jeder Stufe die Sicherheit nach oben bringen. So erreichen Sie unter anderem bei Audits den Higher Level.

Greifen Sie auf die wichtigen Inhalte zurück: Wann und wo Sie wollen: Und lösen Sie so Ihre aktuellen Fragestellungen zu relevanten Spezialthemen.

In den Schwerpunkt-Folgen erfahren Sie, wie Sie Standards und andere Vorgaben umsetzen, um Gefahren und Risiken zu reduzieren und so die Sicherheit Ihrer Produkte zu erhöhen. Die Aktualität, die präzise Auswahl der Themen und die einfache und verständliche Darstellung schaffen Klarheit und Entscheidungssicherheit für Ihre Praxis.

Lassen Sie sich von Herrn Professor Dr. Ulrich Nöhle in nur 70 Minuten je Folge auf den aktuellen Stand bringen und machen Sie sich mit den wesentlichen Entwicklungen vertraut.

Nach jeder Session stellt Prof. Dr. Nöhle Ihnen drei Fragen zum Inhalt der jeweiligen Folge, anhand derer Sie für sich reflektieren können, ob Sie das vermittelte Wissen verinnerlicht haben. Die richtige Antwort folgt im Anschluss.

## Ihr Referent



**Prof. Dr. Ulrich Nöhle** Lebensmittelchemiker mit Promotion in Biochemie, 30 Jahre in Führungspositionen in internationalen Lebensmittelkonzernen tätig; QM, Beschaffung, supply chain management, CEO; Honorarprofessor für Qualitätsmanagement an der TU Braunschweig.

Heute Interim- und Krisenmanagement, Wirtschafts- und Behördenmediation, Medientraining. Öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Lebensmittelsicherheit, -hygiene und -chemie.

### Die Video-Serie richtet sich an :

Leiter/Leiterinnen und Mitarbeitende in den Bereichen Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung, der Produktentwicklung, des Einkaufs, der Laboratorien sowie Dienstleister in der Lebensmittelwirtschaft und des Handels, die für die Lebensmittelsicherheit und Einhaltung der Vorgaben zur Lebensmittelqualität verantwortlich sind. Sie erfahren in jeder Folge die Basis und notwendigen Umsetzungshinweise, die mit vielen Praxisbeispielen hinterlegt sind.

## 32 Folgen für mehr Sicherheit

### Folge 1

#### Strategisches QM: Systembegriffe und LM-Sicherheitskultur

Basis für Ihr Unternehmen. QM beginnt im Kopf der Geschäftsführung und nicht im Labor.

- Grundlagen des advanced QM
- Die Wirkung vom PDCA-Zyklus erhöhen
- Die wichtigsten Kriterien der Kundenzufriedenheit
- Die Systembegriffe schnell erklärt
- Das Zwiebelschalenmodell: eine sicherheitsorientierte Darstellung

61 Minuten

### Folge 2

#### Meldepflichten richtig nachkommen: Jeden kann es treffen!

„Unverzüglich“ ist nicht nächsten Freitag um 16:00 Uhr. Wie Sie dem Misstrauen Ihrer Behörde begegnen und alles richtig machen.

- Was ist wann an wen und wie zu melden?
- Der Ablaufplan, um alle Pflichten zu erfüllen
- Was darf nicht passieren?
- Die Rolle der Überwachung und der Laboratorien
- Konsequenzen bei ausbleibender Meldung

76 Minuten

### Folge 3

#### HACCP: CCP, oPRP, GHP, Risiken und Gefahren

Ewige Fehlinterpretationen und sachlich falsche Konzepte. Vermeiden Sie ständige Widersprüche und Unsicherheiten aus Unkenntnis. Eine Vielzahl der betrieblichen HACCP ist falsch – so machen Sie es richtig

- Wie Sie in Ihrem Unternehmen die Gefahren erkennen und beherrschen
- Fallbeispiele zur richtigen Dokumentation
- Ausführungshinweise für das HACCP-System
- Die häufigsten Fehler im HACCP-System – und wie Sie diese vermeiden

62 Minuten

### Folge 4

#### Fremdkörper: Grenze zwischen Sorgfaltspflicht und statistischem Risiko

Fremdkörper, die sich trotz Metall- und Röntgendetektor nicht detektieren lassen: V2A-Staub, Al-Abrieb, Plastik-Clips geringer Dichte, kleinste Glasteilchen

- Geeignete und ungeeignete Detektions-Verfahren bei unterschiedlichen Lebensmitteln und Verpackungen
- Die häufigsten Fehler bei der Fremdkörper-Detektion
- Regelmäßige Wartung und Kalibrierung für eine sichere Funktion
- Die richtige Reaktion auf Meldungen in Warnsystemen

66 Minuten

### Folge 5

#### QM fängt im Einkauf an

„Eindeutige Kaufverträge, klare Spezifikationen, quantitative QSV, Kenntnis der INCOTERMS, Termintreue, Mengentreue, Spezifikationstreue, Kreativität, Flexibilität und total costs: Kauft Ihr Einkauf strategisch ein oder „bestellt“ er täglich nur woanders?“

- Die Stufen, in denen QM und QS mitwirken müssen
- Möglichkeiten und Grenzen von Spezifikationen und der QSV
- Die entscheidenden Schritte der Lieferantenbewertung: harte und weiche Indikatoren
- Maßnahmen bei Abweichungen

73 Minuten

## Folge 6

### Importe aus Drittländern

Für ein Audit zu weit weg? Sie importieren erstmals ein Lebensmittel aus Süd-Ost-Asien: Wie weit muss Ihre betriebliche Sorgfaltspflicht jetzt gehen?

- Wo liegt der Verantwortungsbereich Ihres Unternehmens?
- Regelmäßige Kenntnisnahme der EU-DurchfV der behördlichen Kontrollen an den EU-Außengrenzen.
- Notwendige Auswirkungen von RASFF-Schnellmeldungen auf Ihr Lieferantenmanagement und Ihren Wareneingang

59 Minuten

## Folge 7

### Interne und externe Audits: ISO 19011, Produkte, Verfahren und Systeme

Ein Audit ist keine singuläre unangekündigte Bedrohung eines Endgegners, sondern ein kostenloses Spiegelbild. Was Sie tun müssen, um sich über den Auditor und dessen Auditbericht zu freuen und damit beide sich nicht als Feind betrachten.

- Die verschiedenen Formen von Audits: wann ist was notwendig?
- Anforderungen an Auditoren und Auditierete
- Fragetechniken, um die gewünschten Informationen zu erhalten
- No-Gos bei Audits
- Die Vorgehensweise nach dem Audit

69 Minuten

## Folge 8

### Antibiotika- und Kontaminanten-Rückverfolgung

Positiver Befund in Fertigwaren: Was nun? Der schwierige Weg einer Rückverfolgbarkeit in der Praxis.

- Über eine lückenlose Rückverfolgung die Schwachstellen erkennen
- Die möglichen Eintrittswege im Betrieb und beim Transport
- Typische Fehler bei der Probenahme – und wie Sie diese verhindern
- Notwendige Maßnahmen und einzuhaltende Fristen

65 Minuten

## Folge 9

### Maßnahmen vor dem erstmaligen Inverkehrbringen von neuen/geänderten Lebensmitteln

Systematik und Disziplin in der Produkt- und Prozessentwicklung sind der Schlüssel zum Erfolg

- Das zielorientierte Marketing-Briefing mit Unterstützung QM/QS
- Die lebensmittelrechtliche Transformation des Marketing-Briefings in das PE-Briefing durch QM/QS
- Vom Handmuster zum 1. Produktionsmuster
- Die fehlerfreie Erstproduktion

81 Minuten

## Folge 10

### Trinkwasseranalyse

Der abenteuerliche Weg einer Beprobung und Beurteilung des Ergebnisses.

- Aktuelle Grenzwerte und Übergangsfristen
- Die „gestaffelte Stagnationsprobe“ gemäß UBA für verwertbare Ergebnisse
- Zugelassene Untersuchungsstellen und Laboratorien
- Fallstricke in der Ergebnisinterpretation

59 Minuten

## Folge 11

### Audits in fremden Kulturkreisen

„In China sind Sie kein Auditor, sondern ein Spion“. Erfahren Sie, wie man es richtig macht

- Für Hersteller aus Deutschland ungewohnte Vorgehensweisen – die aber bei Lieferanten Tradition haben
- Wie Sie mit guter Vorbereitung und klaren Vorgehensweisen

an die benötigten Informationen gelangen

- „Gesichtswahrung“ im asiatischen Raum ist der halbe Erfolg
- Immer Ihre Ziele im Fokus – ohne den Lieferanten vor den Kopf zu stoßen

74 Minuten

## Folge 12

### Leitsätze und Richtlinien

Abgrenzung zwischen Rechtsvorschrift und redlichem Handelsbrauch.

- Bedeutung der Leitsätze bei Beanstandungen und vor Gericht
- Wie kann unter welchen Voraussetzungen von Leitsätzen abgewichen werden
- Die Auswirkung von Leitsätzen und Richtlinien bei Streitigkeiten
- Die Bedeutung und Anwendung von europäischen Richtlinien

55 Minuten

## Folge 13

### Rückstände und Kontaminanten

Wie Sie Ihrer Sorgfaltspflicht angemessen nachkommen, ohne jeweils eine Vollanalyse machen zu müssen. Was dürfen Sie nachbearbeiten, was nicht? Unter welchen Umständen müssen Sie was melden?

- Der Unterschied von Rückständen und Kontaminanten: Welcher Stoff ist was? Die Kriterien der Einzelfallbetrachtung
- Entscheidend: Das Vermischungs- und Verdünnungsverbot
- ALARA-Prinzip vs. Grenzwerte
- Diese Rechtsvorschriften sind alle heranzuziehen

67 Minuten

## Folge 14

### Betriebskontrolle, Zoll, Razzia im Betrieb

Die Amtliche Überwachung oder der Zoll stehen vor Ihrer Tür: So verhalten Sie sich richtig! Zollamtliche Überwachung, Tätersuche als Ermittlungsperson der Staatsanwaltschaft oder Kontrolle nach der KontrollIV: Wie läuft das ab, wo sind Sie mitwirkungspflichtig und wo eben nicht, um sich nicht selbst zu belasten.

- Welche Behörden bei Ihnen vor der Tür stehen können: Befugnisse und Mitwirkungspflichten des Unternehmens
- Welche Behörde was bei Ihnen kontrolliert
- Mögliche Konsequenzen für das Unternehmen und die Mitarbeitenden
- Fallbeispiele, die hätten besser gelöst werden können

75 Minuten

## Folge 15

### Krisenmanagement

Zwischen Verdrängung und Bewältigung gegenüber dem Lebensmittelhandel und Amtlicher Überwachung

- Rechtliche Pflichten der Prävention
- Krise oder Skandal: die wesentlichen Unterschiede und wie unterschiedlich zu reagieren ist
- Wo Sie sich früh informieren – um vorbeugend zu agieren
- Fertige Handlungsanleitungen für den Fall der Fälle: die erste Stunde entscheidet
- Rechtsvorschriften, die im Ernstfall zu berücksichtigen sind
- Wie Sie Kunden und Presse richtig informieren, um den Schaden gering zu halten

71 Minuten

## Folge 16

### Meldepflichten § 44 (4a) LFGB: Externes Labor meldet unsicheres Lebensmittel an die Behörden

Die richtige Kommunikation mit Ihrer Kreisveterinärbehörde.

- Analysen nur noch im Ausland als Lösung?
- Was müssen Laboratorien wann an wen berichten?
- Duldungs-, Mitwirkungs- und Übermittlungspflichten
- Was nach der Meldung auf Unternehmen zukommt – und

wo wie optimal zu reagieren ist

- „Möglichkeiten die Meldepflichten zu umgehen“: das sollten Sie nicht machen

57 Minuten

## Folge 17

### Food Fraud

Jeder behauptet, er sei nicht betroffen ... - die Zahlen sagen aber etwas ganz anderes. Wie Sie sich schützen können.

- Beispiele aus (fast) allen Branchen – und wie diese aufgedeckt werden können
- Meldeportale und weitere aktuelle Informationsquellen zu Ihrem Schutz
- Maßnahmen für QS & Einkauf
- Unterstützende Tools für Ihren Betrieb, insbesondere der IFS Guideline Product Fraud Mitigation

78 Minuten

## Folge 18

### Fremdkörper: Glassplitter im Produkt – Endverbraucher droht

Endverbraucher mit Splitter im Zahnfleisch will einen „monetären Ausgleich“ und droht mit einem ‚shit storm‘ in den sozialen Medien. Was tun Sie? Der Konflikt zwischen berechtigtem Schmerzensgeld, Imageschaden und unberechtigter Forderung. Ist es gar Erpressung?

- Die Maßnahmen zur Prävention, um dieses so gut es geht auszuschließen
- Die Schritte, um zur Ursache zu gelangen – und so den Wahrheitsgehalt zu erfassen
- Diese Haftung kann auf Ihr Unternehmen zukommen
- Was tun, wenn die Ursache bei Ihrem Unternehmen liegt – und was, wenn nicht?

70 Minuten

## Folge 19

### Forensische Fragetechniken in Audits

Wie Sie mit der richtigen Fragetechnik herausbekommen, was Ihnen Ihr Gegenüber garantiert nicht sagen will. Werden Sie besser als der „Tatort“.

- Die richtigen Fragetechniken für die gewünschten Informationen
- Die Abwehrmechanismen Ihres Gesprächspartners – und wie Sie diese umgehen
- Betriebswirtschaftlich orientiertes Fragemanagement
- Forensische Fragetechniken bei Fraud-Verdacht
- Absolute No-Gos in der Fragetechnik: leider oft in der Praxis erlebt

75 Minuten

## Folge 20

### Anhörung OWiG: Wie Sie auf den „Gelben Brief“ reagieren sollten

Ihr Vorsitzender der Geschäftsleitung erhält einen Anhörungsbogen in einem OWiG-Verfahren: den „Gelben Brief“. Wie gehen Sie vor? Hat die Behörde immer Recht? Versteht Ihr Anwalt den Herstellprozess wirklich? So helfen Sie Ihrem Unternehmen und Ihrem eigenen Anwalt „fachlich auf die Sprünge“.

- Wen Straf- und Ordnungswidrigkeitsverfahren treffen können und wen nicht
- Die persönlichen Konsequenzen für betroffene Personen
- So antworten Sie auf eine Anhörung richtig
- Die Behörde hat nicht immer recht
- Wie Sie reagieren, damit der Schaden so klein wie möglich bleibt

66 Minuten

## Folge 21

### Lebensmittelrecht im Tagesgeschäft

Sichere Anwendung des EU- und deutschen Lebensmittelrechts als Basis Ihres zielorientierten Handelns. Welche Rechts- und Beurteilungsquellen Sie regelmäßig sichten müssen, um entscheidungssicher zu werden. Wie wichtig sind Leitsätze, ALS/ALTS und Gerichtsurteile für Sie wirklich?

- EU-Texte: diese sind rechtsverbindlich – und andere „nur“ Empfehlungen
- Deutsche Texte: wo veröffentlicht – und welche gelten als sichere vorlegbare Quellen?
- Welche internationalen Texte sind Empfehlungen, die jedoch oft herangezogen werden?
- Was ziehen Sie heran, um wirklich „gerichtsfest“ Ihr Anliegen zu belegen?

75 Minuten

## Folge 22

### Lieferantenaudit unter erschwerten Bedingungen

Ihr Lieferant verweigert Auditbesuch und erklärt seine Herstellung als „geheim“. Wie gehen Sie vor? Zwischen Nämlichkeitskontrolle, Dokumentenprüfung, Prozessbegleitung und Spionage. Wege aus einer schwierigen Situation.

- In welchem Umfang kann Ihr Lieferant mit „Betriebsgeheimnis“ berechtigt blocken?
- Die wichtigsten Vorbeugemaßnahmen, um nicht von einzelnen Lieferanten abhängig zu sein: die Voraussetzung für „gute Argumente“
- Maßnahmen, wenn Sie nicht den notwendigen Einblick erhalten und/oder Spezifikationen nicht eingehalten werden

80 Minuten

## Folge 23

### Rückruf: die sachgerechte Kundeninformation

Sie stehen in „lebensmittelwarnung.de“. Wie schreiben Sie eine qualifizierte Kundenmitteilung bzw. Presseinformation, mit der Sie sich nicht lächerlich machen, sondern die Ihre Kunden sachgerecht informiert – aber auch nicht in Panik versetzt?

- Beispiele ungeeigneter Presseinformationen – und wie es deutlich besser geht
- Die notwendigen Bausteine einer Pressemitteilung bei Rückrufen
- Diese Fachquellen nutzen Sie, um Ihre Vorgehensweise zu begründen
- Die Fragen der Behörden und was Sie antworten – und wie Behörden reagieren, wenn wichtige Informationen fehlen

62 Minuten

## Folge 24

### Beantwortung Verbraucherfragen

Ihr Marketing beantwortet „selbständig“ Anfragen von Endverbrauchern, Ihr Vertrieb qualifiziert Anfragen des Lebensmitteleinzelhandels und Ihr Pressesprecher schreibt abenteuerliche Artikel über Ihr fehlerhaftes Produkt. Wege aus einem nahezu unauflösbaren Chaos aus naturwissenschaftlichen Irrungen und rechtlich grenzwertigen Aussagen. Wie können Sie dort angemessen präventiv eingreifen?

- Welche Anlässe oft zu Kunden- und Verbraucheranfragen führen: reagieren Sie unterschiedlich
- Die Schritte der Rückverfolgung, um sicherzustellen und zu belegen, ob Ihre Produkte betroffen sind
- Die entscheidenden Bestandteile der Kunden- und Verbraucherinformation

73 Minuten

## Folge 25

### ALS, ALTS, AFFL und DGHM

Machen Sie sich das Handwerkszeug der Überwachungsbehörden zu eigen – aber lassen Sie sich nicht einschränken.

Was sind die Beschlüsse und Empfehlungen wert?

- Zusammensetzung, Interessen und Befugnisse der unterschiedlichen Gremien
- Welche Quellen können bei Behörden und vor Gericht herangezogen werden?
- Grenzen der Wirksamkeit: Wo fehlt die „Richtlinienkompetenz“?
- Bedeutung bei Behörden und vor Gericht: Vorgehensweisen bei überschrittenen Richt- und Warnwerten.

72 Minuten

## Folge 26

### Beurteilung eines Nahrungsergänzungsmittels

NEM mit zirkulären Health Claims à la „nachts ist es meist kälter als draußen“ nebst unzulässigen Zutaten. Ein schwieriger Fall systematisch aufgelöst.

- Warum ein Rückruf zu erfolgen hatte – und nicht zu verhindern war.
- So kommen Sie mit sorgfältiger Literaturrecherche und Sichtung komplexer Rechtsvorschriften der Sachlage auf die Spur
- Der feine Unterschied zwischen Pflanzenbestandteilen und Extrakten macht den Unterschied

69 Minuten

## Folge 27

### Kontaminierte Ware verarbeitet: Was tun?

Gibt es noch eine Lösung oder müssen Sie alles verwerfen? Dauerkonflikt zwischen Geschäftsführer und QS-Leiter. Was Sie tun können und was Sie tun müssen.

- Das ewige Problem: Vermischen und Verschneiden – ja oder nein?
- Wer bei Entscheidungen – je nach Kommunikationsstand – die Verantwortung trägt
- Die Wege der freiwilligen Kommunikation und der Meldepflichten einhalten: je früher desto besser
- Was meldet das Labor – was melden Sie ?
- Konsequenzen bei falschen Maßnahmen

54 Minuten

## Folge 28

### Umgang mit Auditoren

Ihr Auditor droht mit „critical deviation“ (= k.o.), wenn Sie nicht sofort den Prozess nach seinen Vorgaben ändern. Sie „brauchen“ das Zertifikat, aber der Auditor stellt sich in den Mittelpunkt der Erde. So retten Sie Ihr Zertifikat.

- Befugnisse von externen Auditoren – und dessen Grenzen
- Wie Sie mit geschickter Gesprächsführung die Lage beruhigen
- Möglichkeiten für Sie, falls ein Auditor deutlich seine Befugnisse überschreitet
- Was in diesen Situationen alles wie zu dokumentieren ist

70 Minuten

### Nachweis für Ihre QM-Zertifizierungen:

Sie als Teilnehmerin bzw. Teilnehmer der gesamten Serie erhalten ein Zertifikat, welches bei Audits und anderen Prüfungen als Qualifikations-Nachweis vorgelegt werden kann.

## Folge 29

### Aufbewahrungsfristen

Ihr Unternehmen befindet sich in einem Rechtsstreit mit einem Lieferanten oder Kunden. Amtsgericht – Landgericht – Oberlandesgericht – BGH – und Zurückverweisung an das OLG. 12 Jahre sind ins Land gegangen. Von den seinerzeit Beteiligten ist keiner mehr im Unternehmen. Wie müssen Sie eine Mängelrüge zum Zeitpunkt der Entstehung dokumentieren, um auch noch in 12 Jahren Ihre Ansprüche durchsetzen zu können?

- Die Rechtsvorschriften zur Aufbewahrung und zur Dokumentation
- Ergänzende Empfehlungen, die Sie heranziehen sollten
- Voraussetzungen für aussagekräftige Rückstellmuster – so kommen Sie Ihrer Sorgfaltspflicht nach
- Ist die Aufbewahrungsregel „MHD + 20 %“ wirklich zielführend?

64 Minuten

## Folge 30

### Key Performance Indikatoren

Weg von Datenfriedhöfen hin zur Unternehmenssteuerung durch den QM-Manager: Wie und was Sie sinnvoll dokumentieren, verdichten und nach oben und unten berichten. So werden Sie Unternehmenslenker in Ihrem Kompetenzbereich.

- Von den Erfolgsvorgaben über den Erfüllungsgrad bis zu Leistungskennzahlen
- Prozessorientierte Unternehmensstruktur: die richtigen Maßnahmen, um Ihre Ziele durchzusetzen
- Kosten-Risiken, wenn Ihre Maßnahmen nicht umgesetzt werden: die saubere Aufbereitung
- Wie Sie die Leistung der einzelnen Prozesse im Unternehmen messbar machen und damit Fehlerquellen minimieren

71 Minuten

## Folge 31

### Das QM Handbuch

Ihr persönliches „Potemkinsches Dorf“ für das nächste Audit? So bauen Sie Ihr Handbuch sinnstiftend für das Unternehmen auf – und nicht nur für den Auditor.

- Welche Prozesse aus welchen Bereichen enthalten sein müssen
- Wer bei welchen Prozessen der Prozesseigner ist – und welche Kompetenzen er hat
- Die wesentlichen Hauptprozesse, Querschnittsprozesse, Nebenprozesse und Supportprozesse
- Die wahre Rolle des Qualitätsmanagers spielt sich nicht im Labor, sondern auf GL-Ebene ab

67 Minuten

## Folge 32

### Management Review und Qualitätsplan

Die Nagelprobe für Sie und Ihre Geschäftsleitung. Wie machen Sie es richtig?

- Die Eckpfeiler der prozessorientierten Unternehmensstruktur
- Der Weg vom Fehlersuchenden zum „Chaos-Begleiter“ über den Krisenmanager hin zum Systemlenker
- Wie Sie den Zielerreichungsgrad der Hauptprozesse bestimmen und daraus neue Ziele ableiten und damit Ihr Unternehmen fachlich zielorientiert steuern

74 Minuten





### Ansprechpartnerin:

Caroline Kaul  
Telefon: 040 - 227 008 62  
Fax: 040 - 220 10 91  
E-Mail: akademie@behrs.de

### Lizenzgebühr:

Für die komplette Video-Serie je Lizenz € 3.998,- zzgl.MwSt.

Enthalten sind die Zugänge zu den Videos inkl. Fragen- und Antwortenteil sowie die Vortrags-Unterlagen. Die Videos sind mindestens ein Jahr nach Freischaltung der Inhalte zugänglich. Die Behr's GmbH behält sich vor, einzelne Videos in dieser Zeit inhaltlich zu aktualisieren sowie weitere Videos zu ergänzen. Die Module können auch einzeln gebucht werden zu € 299,- zzgl. MwSt.

**Sparen Sie mit der Buchung der gesamten Vortrags-Serie 58% gegenüber den Einzelbuchungen.**

### Video-Serie: Ihre Vorteile

- Aktuelle Themen auf den Punkt gebracht
- Jeder Zeit und an jedem Ort verfügbar
- Sie können sich die Videos mehrfach ansehen
- Charts zu den Modulen zum Download
- Keine Reisezeit, keine Hotelkosten
- Eine Software-Installation ist nicht nötig  
(zu nutzende Browser: Firefox, Google Chrome, Safari oder Windows Edge)



Behr's Akademie ist für den Geltungsbereich Akademie, Weiterbildung, E-Learning, Seminare und Konferenzen zertifiziert nach ISO 9001:2015.  
[www.tuev-sued.de/ms-zert](http://www.tuev-sued.de/ms-zert)



Ja, ich bestelle hiermit die gesamte Video-Serie bestehend aus 32 Folgen  
**Vom Fehlersuchenden zum strategischen Qualitätsmanagement: In kritischen Situationen sicher entscheiden** zu den in diesem Prospekt genannten Bedingungen für € 3.998,- je Zugang, zzgl. MwSt.

**Bei Anmeldung zu Einzelfolgen senden Sie bitte eine E-Mail an: akademie@behrs.de**

### Reservierung Ihrer Lizenz:

Fax           040 - 220 10 91  
Telefon       040 - 227 00 80  
E-Mail        **akademie@behrs.de**  
Internet      **www.behrs.de/7803**

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, siehe [www.behrs.de/agb](http://www.behrs.de/agb).  
Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie unter [www.behrs.de/widerruf](http://www.behrs.de/widerruf), zum Datenschutz unter [www.behrs.de/datenschutz](http://www.behrs.de/datenschutz).

### BEHR'S...AKADEMIE

Behr's GmbH  
Averhoffstraße 10 · 22085 Hamburg  
Telefon: 040-227 00 80 · Fax: 040 - 220 10 91  
E-Mail: akademie@behrs.de · [www.behrs-akademie.de](http://www.behrs-akademie.de)

### Anmeldung

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Funktion/Position

\_\_\_\_\_  
Straße/Nr.

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

S 7803-3-01-2