

## Modul 1 "Auditieren nach ISO 19011:2002"

**Ziel:** Auditieren nach ISO 19011:2002

### Inhalte:

#### 1. Auditprogramm erstellen

- Begriffe
- Ziele des Auditprogramms
- Umfang des Auditprogramms
- Ressourcen dafür bereitstellen
- Auditarten auswählen

#### 2. Audits durchführen

- Audits vorbereiten
  - \* Zusammenfassung der Auditvorbereitung
- Audits durchführen
  - \* Auditchecklisten
  - \* Abweichungen feststellen: Festgestellte Mängel eindeutig formulieren und bei Bedarf die Auditierten beim Erkennen zielführender Maßnahmen unterstützen
  - \* Auditprotokolle
  - \* Audits nachbereiten
  - \* Dokumente

#### 3. Auditprogramm überwachen, bewerten und Audits kontinuierlich weiterentwickeln

- Kriterien zur Bewertung des Auditprogramms auswählen
- Ergebnisse der Audits verdichten

#### 4. Qualifikation von Auditoren

- Persönliche Eigenschaften
- Gemeinsame Kenntnisse der Auditoren aus den Bereichen Qualität und Umwelt
- Unterschiedliche Kenntnisse der Auditoren aus den Bereichen Qualität und Umwelt
- Ausbildung, Weiterbildung und berufliche Erfahrung
- Aufgaben von Lead-Auditor und Auditor
- Bewertung von Auditoren

### "Managementsysteme im Überblick"

Sie erhalten einen Überblick über die Normen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

## Modul 2 "Die Transaktionsanalyse im Auditgespräch"

**Ziel:** Erkenntnisse aus der Transaktionsanalyse in (Audit)Gesprächen nutzen

### Inhalte:

#### 1. Transaktionsanalyse in Auditgesprächen nutzen

- Die Transaktion als wissenschaftliche Grundlage
- Wie Gefühle und Erinnerungen unsere Auditgespräche beeinflussen
- Gefühle in aktuellen Situationen durchleuchten

#### 2. Kind-Ich, Eltern-Ich, Erwachsenen-Ich erkennen und gezielt einsetzen

- Allgemeine Kennzeichen
- Formulierungen
- Körpersprache: Tonfall, Mimik, Gestik, Haltung

#### 3. Bewährte Gesprächstechniken im Erwachsenen-Ich

- Aktives Zuhören
- PAKKO- Fragen stellen
- Selbstbehauptung im Gespräch

#### 4. Transaktionen im Gespräch

- Die Transaktion als wissenschaftliche Grundeinheit
- Transaktionen in Konflikten durchschauen
- Audits mit Transaktionen konstruktiv steuern

## Modul 3 "Strategie und Taktik in Auditgesprächen"

**Ziel:** Durch dieses Training erhöht sich Ihre Sicherheit beim Auditieren sowohl im eigenen Haus als auch bei Lieferanten

### Inhalte:

#### 1. Strategie und Taktik in Auditgesprächen

- Auditgespräche zielorientiert führen
- Strategie und Taktik bewusst einsetzen
- Abweichungen sachlich aufzeigen
- Strategie und Taktik im Auditgespräch – die Basis für persönlich wertschätzendes und sachlich klares Aufzeigen der von Ihnen wahrgenommenen Abweichungen

#### 2. Auditgespräche lehren

- Anleiten neuer AuditorInnen als Führungsaufgabe
- Selbstsicheres Verhalten initiieren – bei sich selbst und anderen

#### 3. Kriterien für sicheres, unsicheres und aggressives Verhalten erkennen und bewusst einsetzen

- Unsicherheit, Aggressivität, Sicherheit – in (Audit)Gesprächen richtig einschätzen
- Unsicherheit, Aggressivität, Sicherheit – in (Audit)Gesprächen bewußt einsetzen

## Selbstprüfereinheiten

Selbstprüfereinheiten ermöglichen Ihnen beliebig häufige Wiederholungen

### User-Systemvoraussetzungen - WBT (Internet)

Internetverbindung – Modem: Breitband ADSL, xDSL und höher, Cookies und JavaScript müssen aktiviert sein  
Internetexplorer 5+, oder Firefox 1.5, Adobe Reader 5+, Pentium II Class Prozessor, 128 MB RAM, Soundkarte, Lautsprecher oder Kopfhörer, Drucker

### User-Systemvoraussetzungen - Firmenlizenz

Windows 95/98/ME/2000/XP, Windows Media Player, Min. PII, 128 MB RAM, 170 MB Festplattenspeicher, CD Laufwerk, Soundkarte, Lautsprecher oder Kopfhörer, Drucker, Java Media Framework 2.1.x, Adobe Reader 5+, USB.

*your key to success*