

# QSM Modul 3: Kunden / Mitarbeitende befragen



## Quality System Manager



<b>Anzahl Kurstage</b>	1 Tag
<b>Datum</b>	12.09.2025
<b>Voraussetzungen</b>	Keine
<b>Themen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellen eines repräsentativen Bildes der Zufriedenheit der Kunden, Partner und Mitarbeiter</li><li>• Unterschiedliche Befragungsformen (face to face, telefonisch, schriftlich, online)</li><li>• Verschiedene Befragungsmethoden</li><li>• Verbesserungspotentiale erkennen und umsetzen</li><li>• Benchmarking</li><li>• Analyse von Stärken und Schwächen</li><li>• Befragungen als Managementtool und Führungsinstrument</li></ul>
<b>Kursziele</b>	<p>Sie sind in der Lage, professionelle, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Befragungen durchzuführen und auszuwerten.</p> <p>Die erfolgreiche Auswertung von Befragungen erlaubt es Ihnen, die Aktivitäten Ihres Unternehmens gezielt auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden, Partner und/oder Mitarbeiter auszurichten.</p> <p>Auf kostengünstige Weise erreichen Sie so eine erhöhte Kunden-, Partner- und/oder Mitarbeiterbindung und optimieren zugleich Ihre Marktposition.</p>
<b>Zielgruppe</b>	Sie arbeiten als Geschäftsführer/In oder Führungskraft. Sie sind verantwortlich für das Qualitätsmanagement, das Marketing oder leiten den Kunden- oder Servicedienst eines Unternehmens.
<b>Nutzen</b>	Professionelle, zielgerichtete Befragungen von Kunden, Partnern und/oder Mitarbeitern erhöhen das Vertrauen und wirken sich positiv auf das Unternehmen aus. Effektive Befragungen sind ein wirksames Mittel um Entwicklungsrichtungen aufzuzeigen und kontinuierliche Verbesserungsprozesse eines Unternehmens zu unterstützen. Zufriedene Kunden, Partner und Mitarbeiter sind die beste Werbung für Ihr Unternehmen!

<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung
<b>Referenten</b>	Die Referenten haben langjährige Erfahrung in Unternehmensführung und mit Managementsystemen.
<b>Weitere Informationen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wir arbeiten mit der Lernplattform OpenOlat. Wir bitten Sie, uns bei Ihrer Anmeldung Ihre private Mailadresse mitzuteilen. Den Link zur Anmeldung erhalten Sie ca. zwei Wochen vor Kursbeginn.</li><li>• Bitte nehmen Sie Ihren Laptop mit oder geben Sie uns Bescheid falls Sie keinen haben. Gerne stellen wir auf Anfrage ein iPad zur Verfügung (begrenzte Anzahl).</li><li>• Dieses Modul ist Bestandteil des <a href="#">Lehrgangs Quality System Manager</a>.</li></ul>
<b>Kursleitung</b>	Heinrich A. Bieler, <a href="mailto:heinrich.bieler@safetycenter.ch">heinrich.bieler@safetycenter.ch</a> , T +41 44 877 62 30
<b>Lektionen</b>	09.00 - 17.00 Uhr
<b>Preis</b>	CHF 875.- (exkl. MwSt)
<b>Anmeldung</b>	<a href="https://akademie.safetycenter.ch">https://akademie.safetycenter.ch</a>  Wichtig: Die Teilnehmenden werden in der Reihenfolge ihrer Anmeldungen berücksichtigt.
<b>Ort</b>	Swiss Safety Center Akademie Richtstrasse 17 8304 Wallisellen
<b>Kontakt</b>	<a href="mailto:ausbildung@safetycenter.ch">ausbildung@safetycenter.ch</a> , T +41 44 877 62 45

