



# Lieferanten- Zertifizierung

## SEMINARPROGRAMM

09:00	<b>Begrüßung, Vorstellung der Teilnehmer und Zielsetzung der Veranstaltung</b>	Geschäftsführung- gswb / TRC*
09:30	<b>Kundenerfahrungen (Video-Clip)</b>	TRC
10:00	<b>Was bringt Kundenzufriedenheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welches Ziel verfolgt der Unternehmer damit?</li> <li>• Wo entstehen Kosten aus der Unzufriedenheit des Kunden?</li> <li>• Weiterempfehlung – Kunden werben Kunden!</li> </ul>	TRC
<b>10.30 – 10.45 KAFFEPAUSE</b>		
10.45	<b>Das Kundenzufriedenheitsprogramm der gswb und die Lieferantenpartnerschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele des Programms</li> <li>• Kundenzufriedenheitsstandards und Monitoring</li> <li>• Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP)</li> <li>• Der Einstieg für den Lieferanten</li> </ul>	TRC
11:30	<b>Qualität zahlt sich aus!</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Bonuskontrakt als Kern der Lieferantenpartnerschaft</li> <li>• Voraussetzungen</li> </ul>	gswb
<b>13:00 - 14:00 MITTAGSPAUSE</b>		
14:00	<b>Umsetzung im eigenen Unternehmen</b>	Gruppenarbeit
14:45	<b>Präsentation der Ergebnisse und Diskussion</b>	TRC
<b>15.15 – 15.30 KAFFEPAUSE</b>		
15:30	<b>Die Lieferantenpartnerschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorteile für Auftragnehmer, Auftraggeber und gswb-Kunden</li> </ul>	TRC
15:45	<b>Zusammenfassung</b>	TRC
16:00	<b>Feierliche Übergabe der Zertifizierungsurkunde</b>	Geschäftsführung gswb
<b>17.00 ENDE</b>		