

<b>Thema</b>	<b>KLIK - ein ganzheitlicher Verbesserungsprozess</b>
<b>Teilnehmer</b>	Alle Mitarbeiter, die für Kundenorientierung, Leistung, Innovation und Kreativität im Unternehmen Verantwortung haben
<b>Ziele</b>	Mitarbeitern die Möglichkeiten erschließen sich professionell am Verbesserungsprozess im Unternehmen zu beteiligen
<b>Inhalte</b>	<p><b>K</b>undenorientiert Denken und Handeln</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vernetzt Denken und Handeln im sich verändernden Unternehmen</li><li>• Verbesserungen passend ins Unternehmen einleiten - CI, CD, CC</li><li>• Kunden- und Serviceorientierung als Alleinstellungsmerkmal</li><li>• Wie weit bin ich bereit, kunden- und serviceorientiert zu handeln? - Auf die innere Einstellung kommt es an. Was bringt mir das? Was kostet mich das?</li></ul> <p><b>L</b>eistung und Qualität zählen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Spitzenleistungen erzielen: Leistungs- und Qualitätsmanagement bringt Vorsprung und Gewinn</li><li>• Total Quality Management, Kaizen, KVP - Methoden, die auf sehr ähnliche Art zu Leistungs- und Qualitätsverbesserung führen</li><li>• Die wesentlichen „Regeln“ im Qualitätsmanagement - Flexibilität zählt</li><li>• Der kleine Qualitätszirkel - Was tun?</li><li>• Meine persönliche Umsetzung: Was bringt mir das? Was kostet mich das?</li></ul> <p><b>I</b>nnovation schafft Vorsprung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Visionieren von ... - Planen von ... - Kritisieren gibt Sicherheit</li><li>• der VPK100%-Kreislauf = Innovation</li></ul> <p><b>K</b>reativität belebt das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kreativitätstechniken in der Visionsphase (Brainstorming, Brainwriting, die Kassettenrecordermethode, Mindmapping, Denkfilter erkennen und balancieren)</li><li>• Kreativität umsetzen - Was bringt das planen einer „verrückten“ Idee?</li><li>• Kritik macht Kreativität sicher und umsetzbar</li></ul>
<b>Methoden</b>	70% Übungen, 20% Beispiele (Video) und Diskussion, 10% Theorie
<b>Dauer</b>	2-3 Tage