

# Business Excellence und EFQM

*„Analysieren Sie mit Hilfe des EFQM Modells den Reifegrad Ihrer Organisation, identifizieren Sie Themen, die Sie weiterentwickeln wollen und bahnen Sie Ihrer Organisation den Weg zur Excellence – nach innen und außen.“*

*Jörn Cerff*



Jörn Cerff, DGQ-Produktmanager

Mit der Einführung des **Modells 2020** verändert sich EFQM grundlegend. Sie möchten erfahren, worum es geht? Informieren Sie sich auf unserer Themenseite: [www.dgq.de/u/EFQM](http://www.dgq.de/u/EFQM)

Sie möchten erfahren, wie Ihr Unternehmen davon profitiert? Informieren Sie sich in unserem Webshop: [shop.dgq.de](http://shop.dgq.de)

- > EFQM-Assessor-Training Seite 294
- > Grundlagen des EFQM Excellence Modells Seite 295
- > DGQ-PraxisWerkstatt: Einstieg in die Selbstbewertung mit dem EFQM Excellence Modell Seite 296

#### **Inhouse\***

- > Kundenbegeisterung mit Service Excellence
- > Strategischer Wettbewerbsvorteil durch Service Excellence
- > Selbstbewertung mit CAF für Führungskräfte
- > Selbstbewertung mit CAF für Projektmanager

\*Die DGQ Weiterbildung GmbH berät Sie von der Selbstbewertung über die Levels of Excellence bis hin zur individuellen Organisationsentwicklung. Weitere Informationen und Kontaktdaten finden Sie auf Seite 4.

# EFQM-Assessor-Training

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

S

## Ihr Nutzen

- Sie erhalten einen Einblick in Methoden zur Planung und Durchführung einer Selbstbewertung auf Basis des Excellence Modells der EFQM.
- Sie können das Konzept und die Inhalte des EFQM-Modells und der RADAR-Logik nutzen, um wertschöpfend Ihre Performance zu analysieren.
- Sie können umfangreiche EFQM Assessment-Techniken in Ihrer Organisation anwenden.

Sie trainieren anhand einer Fallstudie der EFQM den Reifegrad einer Organisation im Team nach RADAR zu bewerten. Sie identifizieren Stärken und Verbesserungspotenziale einer Organisation. Sie setzen die gewonnenen Ergebnisse in knappe, aussagekräftige Formulierungen und Bewertungen um. Während des gesamten Trainings werden Sie von erfahrenen Trainern und Assessoren begleitet. Das Feedback der Trainer auf Grundlage Ihrer Teamarbeit und schriftlichen Übungen gibt Ihnen die Möglichkeit, Stärken und eigene Potenziale auszubauen. Bei erfolgreicher Bewertung erhalten das EFQM-Zertifikat „EFQM-Assessor“.

## TEILNEHMER

Fach- und Führungskräfte, Organisationsentwickler mit einem ausgeprägten Interesse am EFQM Excellence Modell sowie Personen, die an internen Assessments mitwirken wollen oder eine Qualifikation als EFQM-Assessor anstreben

## INHALTE

- Die Instrumente des EFQM-Modells kennenlernen und anwenden
- Grundkonzepte der Excellence
- EFQM Excellence Modell
- RADAR-Bewertungsmethodik
- Beurteilung und Bewertung der Organisation
- Identifikation von Stärken und Verbesserungspotenzialen
- Vorbereitung und Durchführung von Vor-Ort-Interviews
- Nachbereitung der Interviews und Feedback

## BESONDERE HINWEISE

Etwa vier Wochen vor Seminarbeginn erhalten Sie eine Fallstudie und Unterrichtsmaterialien, anhand derer Sie eine Bewertung nach dem EFQM Excellence Modell durchführen. Für diese Eigenarbeit im Vorfeld des Trainings sollten Sie etwa acht bis zehn Stunden einkalkulieren. Basis ist ein gutes Verständnis des EFQM Excellence Modells und der RADAR-Bewertungsmethodik. Informationsmaterial hierzu erhalten Sie gemeinsam mit der Fallstudie, oder Sie nutzen die Möglichkeit, das Einstiegsseminar zum EFQM-Modell zu besuchen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen die zugesandten Arbeitsmaterialien auch dann in Rechnung stellen (EUR 247,50), wenn Sie nicht am Seminar teilnehmen können.

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 2 Tage  
 Gebühr: Euro 1.500,-  
**Ihr Plus:** *Unterlagen inklusive der Fallstudie, die Broschüre zum „EFQM Excellence Modell“ und Vorbereitungsmaterialien, Mittagessen und Pausengetränke*

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/ATD](http://www.dgq.de/go/ATD)

# Grundlagen des EFQM Excellence Modells

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

S

## Ihr Nutzen

- Sie verstehen das EFQM Excellence Modell und wissen, wie die EFQM-Kriterien zusammenwirken.
- Sie können abschätzen, ob das Modell zu Ihrem Unternehmen passt.
- Sie sind in der Lage, die Führungsebene für das Modell zu gewinnen.

Sie steigen in die Excellence-Philosophie der EFQM ein und können beurteilen, ob und wie Ihre eigene Organisation von der Umsetzung dieses Modells profitieren würde. Das EFQM Excellence Modell liefert Organisationen und Unternehmen unabhängig von Branche, Größe und Konzernabhängigkeit wesentliche Impulse für die Weiterentwicklung des Managementsystems. In diesem Training beschäftigen Sie sich insbesondere damit, wie die Umsetzung im Zusammenspiel mit Normen und Branchenstandards aussehen könnte. Zudem erarbeiten Sie Argumente, die die hohen Erfolgsaussichten des EFQM Excellence Modells belegen.

## TEILNEHMER

Fach- und Führungskräfte, die sich mit den grundlegenden Konzepten der Excellence-Philosophie vertraut machen und die Anwendungsmöglichkeiten für ihr Unternehmen einschätzen möchten

## INHALTE

- Übersicht über das EFQM Excellence Modell
- Hintergründe, Philosophie und Geschichte
- Methoden der Selbstbewertung und von Assessments
- Externe Bewertungen und Qualitätspreise
- EFQM Excellence Modell und ISO 9000-Familie
- Nutzen des EFQM Excellence Modells in der Anwendung

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 1 Tag

Gebühr: Euro 630,-

**Ihr Plus:** *Unterlagen, die Broschüre zum EFQM Excellence Modell, Mittagessen und Pausengetränke*

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/GEM](http://www.dgq.de/go/GEM)

# DGQ-PraxisWerkstatt: Einstieg in die Selbstbe- wertung mit dem EFQM Excellence Modell

BUSINESS EXCELLENCE UND EFQM

DGQ-  
PraxisWerkstatt  
Jetzt informieren!  
DGQ-Weiterbildung:  
069-954 24-333

## Ihr Nutzen

- Sie erfahren, mit welchen Methoden und Techniken Sie eine Selbstbewertung mittels EFQM beginnen.
- Sie erlernen die Vorgehensweise zur Durchführung von Selbst- und Fremdbewertungen und erkennen den Nutzen für Ihre Organisation.
- Sie wissen, wie Sie eine Selbstbewertung planen und verstehen, wie Sie die Ergebnisse für Ihr Unternehmen nutzen.
- Sie profitieren von Expertentipps und von vielen praktischen Übungen.

In dieser DGQ-PraxisWerkstatt lernen Sie unterschiedliche Arten der Selbstbewertung kennen und erfahren, welche Chancen und Risiken sie bergen. Dadurch sind Sie in der Lage, die beste Vorgehensweise bei der Selbstbewertung für Ihr Unternehmen auszuwählen. Ein weiteres Thema ist die Fremdbewertung durch externe Assessoren. Praktische Beispiele, gemeinsame Erarbeitungen im Plenum, Gruppen- und Kleingruppenarbeiten sowie Fachdiskussionen stehen bei diesem Training besonders im Fokus. Sie haben die Möglichkeit, Ihre eigenen Themen und Fragen in die PraxisWerkstatt einzubringen. So profitieren Sie vom Wissen und den Ideen anderer Teilnehmer und den fachlichen Kommentierungen des Trainers.

## TEILNEHMER

Die DGQ-PraxisWerkstatt richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus Unternehmen und Organisationen, die das EFQM Excellence Modell kennen und eine Selbstbewertung planen oder vorbereiten wollen. Ebenso sind Verantwortliche angesprochen, die einen Erfahrungsaustausch zum Thema suchen.

## INHALTE

- Aufbau des EFQM Excellence Modells und dessen Beitrag zum Unternehmenserfolg
- Einstieg in das Thema Selbstbewertung/Fremdbewertung
- Chancen und Herausforderungen
- Argumentationen „pro“ Selbstbewertung

- Geeignete Verfahrensweisen für eine erste Selbstbewertung
- Projektplan, Inhalte, Ablauf und Herausforderungen einer Selbstbewertung
- Beteiligte und Rollen bei der Selbstbewertung
- Nutzenargumente, hemmende und fördernde Faktoren
- Umgang mit Wahrnehmungsfiltren
- Entwicklung eines Moderationsplans
- Priorisierung von Handlungsfeldern auf Basis der Ergebnisse einer Selbstbewertung
- Verknüpfung zum Strategieprozess

## BESONDERE HINWEISE

Der Besuch eines EFQM-Assessor-Trainings ist von Vorteil, aber nicht zwingend erforderlich.

## AUF EINEN BLICK

Dauer: 1 Tag  
Gebühr: Euro 630,-  
Ihr Plus: *Unterlagen, Mittagessen und Pausengetränke*

## PRODUKT-LINK

[www.dgq.de/go/EFQM](http://www.dgq.de/go/EFQM)



## Mehr als ein neues EFQM Modell

Mit der Einführung des neuen Modells 2020 erneuert die EFQM ihren Ansatz umfassend.

Kollaborativ, digital und mit starkem Fokus auf die Entwicklung von Organisationen ist das EFQM Modell auf der Höhe der Zeit. Verfolgen Sie die Entwicklung auf unserer Themenseite und im Webshop.

EFQM EXCELLENCE  
MODELL

“ Exzellente Organ... dauerhaft  
herausragende... die  
Erwartungen... erfüllen oder...  
...sengruppen

**Neu ab Oktober 2019**

**EFQM**  
Leading Excellence

qualityaustria  
Erfolg mit Qualität

DGQ  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

saq  
Business  
Excellence  
Austrian Association for Quality

LEONARD EHRHARDT PRISZ

ESPRIX  
International Prize

Mehr  
[dgq.de/u/EFQM](https://dgq.de/u/EFQM)  
erfahren!