

Bankorganisation

Fachtagung Qualitätsmanagement 2011

V-Programm 2011 S. 30

Die **Fachtagung Qualitätsmanagement 2011** ist in diesem Jahr wieder **das Forum** für alle LeiterInnen Bankorganisation, Qualitätsmanagement, Revision (und KSC), die - neben den Informationen über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen zu den verschiedenen Aspekten des Qualitätsmanagements - vor allem auch den **Meinungs- und Erfahrungsaustausch** mit Experten und KollegInnen suchen.

Die Themenauswahl der Tagung ist darauf ausgerichtet, **neue Impulse** für die Zukunft zu setzen und diese mit **konkreten Hinweisen und Lösungsansätzen - aus der Praxis für die Praxis** - zu unterlegen.

Die Vielfalt an Themen gibt Ihnen als TeilnehmerIn die Möglichkeit, ganz unterschiedliche Facetten Ihrer Aufgaben als Qualitätsmanager genauer zu betrachten und daraus eine Vielzahl an Denkanstößen und neuen Ideen zu gewinnen. Beim Fokus **Kundenbindung** reicht die Spannweite vom **prämierten Beschwerdemanagement** als **wesentlichem Grundstein eines Qualitätsmanagement** bis hin zum **zertifizierten Vertriebsmanagement** (nach DIN ISO) als **Erfolgsparemeter einer erfolgreichen und langfristigen Kunde-Bank-Beziehung**. **Potenziale in der Prozessoptimierung** stehen bei der Betrachtung der **Prozess- und Qualitätsexzellenz** in Genossenschaftsbanken im Mittelpunkt. Den Blick über den „genossenschaftlichen Tellerrand“ hinaus ermöglicht der **Best-Practice-Bericht** „**Industrialisierung 2.0: Servicemanagement neu erfinden**“ der TARGOBANK. Im Frühjahr 2011 wurde sie als Testsieger Regionalbanken im Bereich Service- und Konditionenanalyse vom DISQ (Deutsches Institut für Qualitätssicherung) ausgezeichnet. Beim Blick auf **transparentes und nachhaltiges Qualitätsmanagement** werden unterschiedliche Zertifizierungsmodelle an Praxisbeispielen reflektiert.

Neben den Fachleuten aus genossenschaftlichen Kreditinstituten mit ihren Praxiserfahrungen aus dem Alltag konnten wir auch Topp Referenten aus externen Unternehmen gewinnen, so z.B. Claus-Peter Praeg, Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation und Manuel Loos, Ressortleiter Operations TARGOBANK.

Und wir sind überzeugt, dass es gerade die Mischung aus internem Know-how und externen Impulsen zu aktuellen Entwicklungen und Neuerungen ist, die die **Fachtagung Qualitätsmanagement 2011** interessant macht.

Diese Chance sollten Sie sich nicht entgehen lassen!

Inhalte	Themen und Inhalte der Tagung im Detail entnehmen Sie bitte den folgenden Seiten.
Zielgruppe	Vorstände, LeiterInnen Bankorganisation, Interne Revision, Vertriebsmanagement, KundenserviceCenter, MitarbeiterInnen im Qualitäts- und Prozessmanagement
Termin	11.10.2011, Stuttgart-Hohenheim

Fachtagung Qualitätsmanagement 2011

Tagungsprogramm Stuttgart-Hohenheim, 11.10.2011

Bis 09¹⁵ Uhr **Come Together**

Wir empfangen Sie mit einem Begrüßungskaffee zu einem guten Start in die Tagung!



Torsten Karle
Produktmanager/Berater
Referat Steuerung-Bank
bwgv-Akademie

09¹⁵ Uhr **Begrüßung der TeilnehmerInnen**



Claus-P. Praeg
Themenbeauftragter
Finanzdienstleister
Fraunhofer IAO

anschl. – 10¹⁵ Uhr **Genossenschaftsbanken auf dem Weg zur Prozess- und Qualitätsexzellenz**

- Bedeutung von Qualitätsmanagement für Ihre Bank
 - Ein Qualitätsmanagement-Konzept für Genossenschaftsbanken
 - Integration des Qualitätsmanagements in die Banken-Prozesslandkarte
-



Martina Vincon
Beraterin
Bankenberatung-Produktion
Baden-Württembergischer
Genossenschaftsverband e.V.

10¹⁵ – 10⁴⁵ Uhr **Kaffeepause**

Tagungsprogramm Stuttgart-Hohenheim, 11.10.2011



10⁴⁵ – 11⁴⁵ Industrialisierung 2.0: Servicemanagement neu erfinden

Uhr

- Prozess- und Kapazitätsmanagement als Fundament
- Qualität durch Dialog
- Die Verankerung in der Geschäftssteuerung

Manuel Loos
Ressortleiter Operations
TARGO-Bank,
Geschäftsführer der TARGO
Dienstleistungs GmbH



11⁴⁵ – 12³⁰ Praxisbericht: Prämiertes Beschwerdemanagement der Volksbank Tailfingen eG

Uhr

- Beschwerdemanagement: Definition - Bedeutung - Ziele
- Technische Umsetzung und Bearbeitungsprozess
- Ausblick: Optimierungspotenziale des Beschwerdemanagements

Michel Messerschmidt
Projektleiter und
Prozessmanager
Volksbank Tailfingen eG

12³⁰ – 13^{:30} Mittagessen

Uhr



13³⁰ – 14³⁰ Qualitätsmanagement und Zertifizierung an Beispielen aus dem Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband

Uhr

- Zertifizierungsverfahren im Überblick
- Eckpunkte der Zertifizierung
- Zertifizierung in der Praxis außerhalb des Bankensektors

Wolfgang Weber
Fachgebietsleiter
Beratung Waren- u. Dienst-
leistungsgenossenschaften
Baden-Württembergischer
Genossenschaftsverband.V.

Tagungsprogramm Stuttgart-Hohenheim, 11.10.2011



Martina Vincon
Beraterin
Bankenberatung- Produktion
Baden-Württembergischer
Genossenschaftsverband e.V.

14³⁰ - 15⁰⁰ Uhr **PROCheck - Instrument zur Identifizierung von Handlungsfeldern in der Produktionsbank**

- Ein Team ein Gedanke – was uns bewegt den PROCheck zum Laufen zu bringen
- Vom Meinungsbild zum Handlungsfeld
- Die Implementierung in der Bank

15⁰⁰ – 15³⁰ Uhr **Kaffeepause**



Robert Müller,
Prokurist - Bereichsleiter
Regionalmärkte,
Vertrieb, Marketing und
Qualitätsmanagement
Leutkircher Bank eG

15³⁰ - 16³⁰ Uhr **Zertifiziertes Qualitätsmanagement in der Gesamtbank aus dem Blickwinkel Vertrieb – praxiserprobte Umsetzung in der Leutkircher Bank eG**

- Von der Strategie zur praktischen Umsetzung
- Die Bestandteile der Norm DIN ISO 9001:2008 als Chance und Erfolgsfaktoren nutzen
- Qualitätsmanagement im täglichen Tun

16³⁰ - 17⁰⁰ Uhr **Allgemeine Diskussion**
Anschl. Abschluss/Verabschiedung

Kontakt für Fragen zu Veranstaltungsinhalten, individueller Qualifizierung (IQ) ...

Torsten Karle, Fon 0711 45 81-32 34
mailto: torsten.karle@bwgv-akademie.de

Buchungen, Änderungen, Terminen, freien Plätzen, Abrechnungen ...

KundenServiceCenter, Fon: 0721 98 98-1 00

Infos und Anmeldung Internet

www.bwgv-akademie.de

Anmeldung Fax/Fon

0721 98 98-4 10/1 00

Anmeldung E-Mail

kundenservicecenter@bwgv-akademie.de

ANMELDUNGEN 2011

Datum, Uhrzeit, Veranstaltungsort, Preis	Kürzel	Name, Vorname, Geburtstag, mailto, GENO-User-ID	x=ohne Übernachtung
11.10.2011 Akademiestandort Stuttgart-Hohenheim Preis Mitglieder: 230,00 EUR Preis Nichtmitglieder: 253,00 EUR	BO801.11.1		

zzgl. Kosten für Verpflegung und ggf. Übernachtung

Anmeldung Unternehmen

Firma des veranlassenden Unternehmens

Ansprechpartner/in

Fon

Fax

E-Mail-Adresse

Datum, Unterschrift

Anmeldung privat

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Fon

Fax

Bankleitzahl, Kontonummer

Datum, Unterschrift

Für die Anmeldung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bwgv-Akademie - www.bwgv-akademie.de