



Auditieren und Inspizieren - Kommunikation in der digitalen Welt



Live Online Seminar am 07. September 2021



Referent



Dipl.- Psych. Peter Chr. Zimmermann
iskom - Institut, Neuss

Lerninhalte

- Kommunikation und Gesprächsführung im digitalen Raum
- Kommunikationssituation „digitales Audit“
- Konfliktbeeinflussung und Konfliktlösung

Zielsetzung

In diesem Live Online Seminar erhalten Sie einen grundlegenden Einblick in die Arten und Besonderheiten der Kommunikation, mit besonderem Augenmerk auf die digitale Kommunikation in Auditsituationen.

Ziel ist es, eine größere Flexibilität im Umgang mit Kommunikations- und Gesprächspartnern auch im neuen medialen Bereich zu erlangen und damit verbunden eine größere Effektivität in der Gesprächssteuerung auch und gerade von schwierigen Gesprächspartnern im Audit und in der Inspektion zu gewährleisten.

Wir informieren Sie über Deeskalations- und Steuerungstechniken und wie Sie diese im Bedarfsfall anwenden können. Um Eskalationen unangemessener Diskussionen bezüglich Findings oder im schlimmsten Fall einen Auditabbruch zu verhindern, werden Konfliktlösungsansätze und Persönlichkeitsstrukturen vorgestellt und erklärt.

Hintergrund

Nicht erst seit Covid-19 stellt sich vermehrt die Frage, ob jedes Audit oder jede Inspektion die physische Anwesenheit des Auditors oder Inspektors verlangt.

Neben diversen Fachkenntnissen der Auditoren und Inspektoren ist das Grundlagenwissen über Kommunikation und Gesprächsführung sowie eine praktische Anwendung des Wissens in Form angemessener Gesprächstechniken insbesondere in schwierigen Auditsituationen von entscheidender Bedeutung.

Dies trifft im besonderen Maße auf die digitale Kommunikation auf Distanz zu. Dabei sind Fähigkeiten, sich in die Situation von auditierten Personen hineinzusetzen, sicher aufzutreten via digitalem Medium, unmissverständlich formulieren zu können ebenso wichtig wie eine zielgerichtete Fragetechnik.

Zielgruppe

Dieses Live Online Seminar richtet sich an Auditoren, QPs und Inspektoren sowie an Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung.

Programm

Kommunikation

- Allgemeiner Überblick
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Besonderheiten digitaler Kommunikation
- Kommunikationssituation Audit / Inspektion
- Kommunikationssituation Audit via digitale Medien
- Interkulturelle Kommunikation

Gesprächsführung

- Allgemeiner Überblick
- Gesprächssteuerung und Fragetechniken
- Gesprächsführung im digitalen Raum
- Gesprächsführung in schwierigen Situationen

Konflikte

- Konfliktarten
- Konfliktbeeinflussung und Konfliktlösung
- Persönlichkeit und Charakter
- Schwierige Gesprächsteilnehmer
- Deeskalationsstrategien

Referent



Dipl.- Psych. Peter Chr. Zimmermann
iskom - Institut, Neuss

Herr Zimmermann ist ausgebildeter Psychotherapeut, Supervisor BDP und als Wirtschaftspsychologe seit mehr als 20 Jahren in der Beratung von Unternehmen europaweit tätig. Zu seinen Schwerpunkten gehört die Durchführung von Schulungs- und Trainingsmaßnahmen im Bereich von Kommunikation und Gesprächsführung. Dabei hat er sich u.a. auf Praxistrainings in schwierigen Kommunikationssituationen (z.B. Audits, Inspektionen) – auch im digitalen Raum – spezialisiert. Herr Zimmermann verfügt auch über Erfahrungen als Auditor. Seit 1998 leitet er das iskom – Institut für Schulung, Kommunikation, Organisations- und Managementberatung, Neuss.

Absender

Anmeldung/Bitte vollständig ausfüllen



Auditieren und Inspizieren - Kommunikation in der digitalen Welt
Live Online Seminar am 07. September 2021

CONCEPT HEIDELBERG

Postfach 10 17 64

Fax 06221/84 44 34

D-69007 Heidelberg

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Bei einer Stornierung der Teilnahme an der Veranstaltung berechnen wir folgende Bearbeitungsgebühr:

- Bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 10 % der Teilnehmergebühr.
- Bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn 50 % der Teilnehmergebühr.
- Innerhalb 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn 100 % der Teilnehmergebühr.

Selbstverständlich akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Der Veranstalter behält sich Themen- sowie Referentenänderungen vor. Muss die Veranstaltung seitens des Veranstalters aus organisatorischen oder sonstigen Gründen abgesagt werden, wird die Teilnehmergebühr in voller Höhe erstattet.

Zahlungsbedingungen: Zahlbar ohne Abzug innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung.

Bitte beachten Sie: Dies ist eine verbindliche Anmeldung. Stornierungen bedürfen der Schriftform. Die Stornierungsfrist richtet sich nach dem Eingang der Stornierung. Im Falle des Nicht-Erscheinens auf der Veranstaltung ohne vorherige schriftliche Information werden die vollen Seminargebühren fällig. Die Teilnahmeberechtigung erfolgt nach Eingang der Zahlung. Der Zahlungseingang wird nicht bestätigt. (Stand Januar 2012)
Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Heidelberg.

Datenschutz: Mit meiner Anmeldung erkläre ich mich einverstanden, dass Concept Heidelberg meine Daten für die Bearbeitung dieses Auftrages nutzt und mir dazu alle relevanten Informationen übersendet. Ausschließlich zu Informationen über diese und ähnlichen Leistungen wird mich Concept Heidelberg per Email und Post kontaktieren. Meine Daten werden nicht an Dritte weitergegeben (siehe auch Datenschutzbestimmungen unter http://www.gmp-navigator.com/nav_datenschutz.html). Ich kann jederzeit eine Änderung oder Löschung meiner gespeicherten Daten veranlassen.



Termin Live Online Seminar

Dienstag, den 07. September 2021, 08.30 bis ca. 12.30 Uhr

Technische Voraussetzungen

Wir nutzen für unsere Live Online Seminare Cisco WebEx, einen der führenden Anbieter für Online-Meetings. Unter <https://help.webex.com/de-de/nti2f6w/Webex-Meetings-Join-a-Test-Meeting> können Sie überprüfen, ob Ihr System die nötigen Anforderungen zur Teilnahme an WebEx-Meetings erfüllt sowie sich das erforderliche Plug-In gleich installieren lassen. Für den Test geben Sie bitte einfach Ihren Namen und Ihre E-Mail Adresse an. Falls die Installation aufgrund Ihrer Rechte im EDV System nicht möglich ist, kontaktieren Sie bitte Ihre IT Abteilung. WebEx ist heute ein Standard, und die notwendigen Einrichtungen sind schnell und einfach zu machen.

Teilnahmegebühr

€ 590,- zzgl. MwSt.

Zahlung nach Erhalt der Rechnung.

Präsentationen / Zertifikat

Die Präsentationen werden Ihnen kurz vor dem Online-Seminar als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. Alle Teilnehmer/innen erhalten im Anschluss an das Seminar ein Teilnahmezertifikat.

Anmeldung

Per Post, Fax, E-Mail oder online im Internet unter www.gmp-navigator.com. Um Falschangaben zu vermeiden, geben Sie uns bitte die genaue Adresse und den vollständigen Namen des Teilnehmers/der Teilnehmerin an.

Bestellung von Aufzeichnungen

Unabhängig von der Live-Durchführung können ausgewählte Live Online Seminare unter www.gmp-navigator.com/aufzeichnungen zu den gleichen Konditionen auch als Aufzeichnung bestellt werden. Wir stellen Ihnen dazu die Videos auf unserem Mediaserver zur Verfügung. Sie benötigen für die Ansicht der Aufzeichnungen nur einen Internetbrowser und keine weitere Software.

Anerkanntes Teilnahmezertifikat von Europas größtem Pharma-Fortbildungsinstitut

Der EU GMP-Leitfaden fordert in Kapitel 2 Personal: „...Jeder Mitarbeiter sollte mit den ihn angehenden Grundsätzen der Guten Herstellungspraxis vertraut sein und zu Beginn seiner Tätigkeit und fortlaufend geschult werden...“. Deshalb erhalten Sie ein anerkanntes Teilnahmezertifikat, das die Inhalte des Seminars detailliert aufführt und mit dem Sie Ihre Schulung dokumentieren.

Haben Sie noch Fragen?

Zum Inhalt:

Frau Anne Günster (Fachbereichsleiter),
Tel. +49(0)6221/84 44 50,
guenster@concept-heidelberg.de.

Zur Organisation:

Herr Rouwen Schopka (Organisationsleitung),
Telefon +49(0)6221/84 44 13,
schopka@concept-heidelberg.de.

Organisation

CONCEPT HEIDELBERG

P.O. Box 10 17 64 | D-69007 Heidelberg

Telefon +49(0) 62 21/84 44-0 | Telefax 49(0) 62 21/84 44 34

E-Mail: info@concept-heidelberg.de

www.gmp-navigator.com