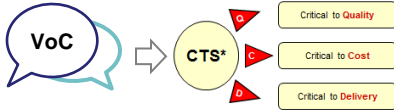


Kundenanforderungen identifizieren

Die Identifikations-Phase



Ziel des Seminars

Ziel jedweder Entwicklung muss es sein, die Kundenanforderungen gänzlich zu erfüllen. Daher müssen diese zunächst vollständig erkannt und in messbare Größen übersetzt werden. Auf dieser Basis ist die Frage zu beantworten: Mit welcher Funktion kann das Kundenbedürfnis befriedigt werden? Um ein hohes Innovationsniveau zu erreichen, ist es notwendig, solche Funktionen zunächst möglichst lösungsneutral zu formulieren. Erst danach sollte die Frage nach konkreten Lösungsprinzipien gestellt werden.

Ziel des Seminars ist es, die Methoden zur Eruiierung der Kundenbedürfnisse, deren Übersetzung in sogenannte Qualitätsmerkmale (messbare Größen) und die Gestaltung lösungsneutralen Funktionen praxisnah zu vermitteln.

Didaktisches Konzept

Das Training basiert auf dem Ansatz des Six Sigma Modells PTAR (Planung - Training - Anwendung - Review) und nutzt zur Vermittlung eine große Auswahl an Methoden und Medien. So wird während des Seminartages die DFSS-Phase „Identifikation“ beispielhaft durchlaufen.

Zielgruppe:

Dieses Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus der Produktentwicklung und dem Qualitätsmanagement, sowie an Konstrukteure und Projektmanager von Entwicklungsprojekten.

Inhalt

In diesem Seminar werden die notwendigen Fertigkeiten zur systematischen Ermittlung der Kundenbedürfnisse sowie deren Überführung in lösungsneutrale Funktionen erlernt:

- Der Entwicklungsauftrag
 - Aufbau des Entwicklungsauftrags
 - Beschreibung der Aufgabenstellung
 - Festlegung des Entwicklungsumfangs
 - Formulierung des Entwicklungsziels
 - Berechnung des Benefit
 - Nutzen des Projektauftrags

- Die Stimme des Kunden
 - Wer ist der Kunde?
 - Was sagt der Kunde?
 - Quellen von Kundenstimmen
 - Das Kano-Model
 - Was will der Kunde wirklich?
 - Bedürfniskategorien
- Das Qualitätsmerkmal
 - Ableitung messbarer Größen
 - Gewichtung von Qualitätsmerkmalen
 - Kategorisierung
- Die lösungsneutrale Funktion
 - Der Begriff der Lösungsneutralität
 - Der Funktionsbegriff
 - Klassifizierung von Funktionen
 - Abstraktionsgrade
 - Das Parameter-Diagramm

Dauer des Seminars: 1 Tag

Termine: 22. April 2020, in Köln
 16. September 2020, in Frankfurt am Main
 02. November 2020, in München

Preis: 1.095,00 EUR pro Person zzgl. MwSt.
Frühbucherrabatt: 10% (bis 8 Wochen vor Termin)

Anmeldung auf Seite 2 oder www.six-sigma-europe.com

Auch als Inhouse-Training möglich
 Preis für Inhouse-Training auf Anfrage.

Anmeldeformular

per Fax an: +49.221.77109.31
per Mail an: office@six-sigma-europe.com

Kontaktadresse:

SIXSIGMA Europe GmbH
Theodor-Heuss-Ring 23
50668 Köln
Tel. +49221-77109 560

	1. Teilnehmer	2. Teilnehmer	3. Teilnehmer
Name/Vorname	_____	_____	_____
Position	_____	_____	_____
Firma	_____	_____	_____
Straße/Postfach	_____	_____	_____
PLZ/Ort	_____	_____	_____
Telefon/Fax	_____	_____	_____
E-Mail	_____	_____	_____
Datum	_____	_____	_____
Unterschrift	_____	_____	_____
Ansprechpartner	_____	_____	_____

Rechnungsanschrift: _____

Anmeldung für folgende Trainings:		
Training	Termin	Ort

Weitere Informationen

Zahlungsbedingungen: Die Teilnahmegebühr entsteht durch die Anmeldung. Sie ist sofort nach Erhalt der Rechnung zu begleichen.

Stornierungen: Bei Stornierung der Anmeldung bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- erhoben. Erfolgt die Stornierung später, müssen wir leider 50 % der Teilnahmegebühr in Rechnung stellen. Anstelle eines angemeldeten Teilnehmers kann selbstverständlich auch eine Ersatzperson benannt werden.

Bei einer Seminarabsage seitens Six Sigma Europe, zum Beispiel wegen Erkrankung des Referenten, wird die Seminargebühr voll rückerstattet. Darüber hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen.