

Was Sie niemals sagen sollten

- „Das haben wir schon immer so gemacht“
- „Da ist noch nie etwas passiert“
- „Dafür bin ich nicht verantwortlich“
- „Wer soll denn das bezahlen“
- „Wer hat sich das denn ausgedacht“
- „Ich mach das viel besser als es hier beschrieben ist“
- „Den fragen Sie besser nicht. Der hat keine Ahnung.“

Inhalt

- Was bedeutet auditieren?
- Das Zertifizierungsaudit
- Der Zertifizierer
- Der Akkreditierer
- Was will der Auditor?
- Was der Auditor sicher nicht will
- Vermeiden Sie folgende Denkweise
- Aktive Auditgestaltung
- Verhaltensweisen
- Was Sie niemals sagen sollten



Organisation

Zander-Consult

Wehme 8

31167 Bockenem
Telefon: +(49)5067 249835
Fax: +(49)5067 2477699
E-Mail: inbox@zander-consult.de
www.zander-consult.de

Zander-Consult



Berater für

- Qualitätsmanagement
- Zertifizierungen
- Problemlösungen

Unser Ziel ist Ihr Erfolg

Vorbereitung auf ein externes Audit

Was bedeutet auditieren?

Das Wort kommt aus der lateinischen Sprache von „audire“ und bedeutet sinngemäß „hören“, „anhören“, „zuhören“.

Das Zertifizierungsaudit

Ein Unternehmen kommt in Ihr Haus, um zu prüfen, ob Sie die Forderungen einer Norm (DIN EN ISO 9001, TS16949, DIN EN ISO 17025, ...) erfüllen. Dazu stellt der Auditor Fragen und leitet daraus eine Bewertung ab. Das Ergebnis der Bewertung entscheidet, ob Sie ein Zertifikat bekommen oder nicht.

Der Zertifizierer

Ein Unternehmen, welches von einem Akkreditierer zugelassen wurde, um Normbewertungen (durch Audits) durchzuführen.

Der Akkreditierer

Eine Organisation, eine nationale oder eine internationale Behörde, das unter anderem Zertifizierungsunternehmen freigibt und überwacht.

Was will der Auditor?

Der Auditor muss herausfinden, ob und wie das QM-System des Unternehmens funktioniert und die Forderungen der Norm erfüllt. Das Ergebnis bestätigt er abschließend in einem Auditbericht. Dazu stellt er Fragen, beobachtet die Mitarbeiter bei Ihrer Arbeit und sieht sich das QM-System mit allen Dokumenten, die Abfolge der Prozesse, die Arbeitsplätze und das Arbeitsumfeld an. Aus seinen Beobachtungen erstellt er später den Auditbericht. Entspricht etwas nicht der Norm oder ist etwas nicht in Ordnung, muss er herausfinden, ob die Abweichung zufällig oder systematisch ist. Daraus entwickelt sich ein Gespräch, das Ihnen hilft das QM-System weiter zu verbessern. Die Beobachtungen werden nach Ihren Auswirkungen beurteilt und fließen in den Audit-

bericht ein als Verbesserungspotential (alles Ordnung, aber Verbesserungen sind möglich/sinnvoll), als Nebenabweichung (Norm ist nicht vollständig umgesetzt) oder Hauptabweichung (ein Teil der Norm ist gar nicht umgesetzt).

Was der Auditor sicher nicht will ...

- ... falsch verstanden werden
- ... zeigen, dass alles schlecht läuft
- ... Besserwisser spielen
- ... sie ärgern
- ... alles in Frage stellen

Vermeiden Sie folgende Denkweise ...

- „Lass den mal kommen, abwarten“
- „Bei uns ist sowieso alles in Ordnung“
- „Wir machen grundsätzlich alles richtig“
- „Das haben wir schon immer so gemacht“
- „Der stört nur unseren Arbeitsablauf“

Aktive Auditgestaltung



- Der äußere Eindruck und das persönliche Verhalten schaffen eine offene und sympathische Atmosphäre. Sie zeigen damit auch, dass Sie das Audit und den Auditor ernst nehmen.



des Auditors.

- Machen Sie sich mit dem QM-System, den Dokumenten und allen Abläufen vertraut. Sie wissen wo etwas steht und wie etwas funktioniert. Damit sind Sie ein kompetenter Ansprechpartner

- Seien Sie ein guter Gastgeber. Bereiten Sie Präsentationen, und Beispiele vor. Denken Sie auch an Pausen und ggf. kleine Erfrischungen.



- Bleiben Sie sachlich. Fragen Sie ggf. nach und seien Sie offen für neue Ideen.
- Beantworten Sie nur das, wonach gefragt wurde in verständlicher Sprache ohne allzu viele Fachwörter. Gehen Sie auf Details nur ein, wenn danach gefragt wird.

Verhaltensweisen

- Bleiben sie ruhig und gelassen. Eine „gesunde“ Unruhe ist angebracht, aber Übernervosität schadet nur.
- Stoßen Sie den Auditor nicht mit der Nase auf bekannte oder vermutete Fehlerquellen. Im Falle eines Falles zeigen Sie, dass Sie bereits daran arbeiten.
- Aus „Smalltalk“ wurden schon häufig Auditabweichungen. Beschränken Sie sich auf die Beantwortung der Fragen.
- Gehen Sie nicht in Abwehrstellung. Sie müssen sich nicht rechtfertigen. Bleiben Sie sachlich.
- Es sollte immer der antworten, der gefragt wurde. Reden Sie nicht dazwischen.



Zander-Consult

Wehme 8

31167 Bockenem

Telefon: +(49)5067 249835

Fax: +(49)5067 2477699

E-Mail: inbox@zander-consult.de

www.zander-consult.de