

„Yes, we can...“
Ablaufprozesse optimieren

**Auftaktveranstaltung für eine Qualitätsentwicklung
in einer Organisation / Abteilung**

Zeit: Ein Tag
Ort: Ein großer Saal, Tischgruppen für ca. 7 Personen
Voraussetzungen: Beamer, Pinwände, Moderatorenkoffer...

Schritte und Themen	Arbeitsweise	Ziele
1. Begrüßung, Einführung		Ablauf, Zeitplan, Methodik
2. Der Ansatz des Qualitäts-Management im Blick auf die Optimierung von Arbeitsprozessen	Impulsreferat	Information und Diskussion
3. Analyse der Kernprozesse im Blick auf Verbesserungschancen	Arbeitsgruppen an Tischen /Leitfragen	Kundenwünsche und Mitarbeitererfahrungen reflektieren
4. Sammlung der Verbesserungschancen	Plenum mit Pinwänden	Sammeln, sortieren, Schwerpunkte bilden...
5. Thematische Handlungsfelder für praktische Verbesserungsarbeit formulieren	Offene Diskussion im Plenum	Konsens erzielen, welche Kernprozesse optimiert werden sollen
6. Die gewählten Handlungsfelder konkretisieren	Arbeitsgruppen an Tischen	Mögliche Maßnahmen zur Verbesserung sammeln Präzise Aufträge für Projektgruppen formulieren
7. Abschluss – weitere Schritte	Plenum	Zusammenfassung, Dokumentation, Reflexion...