

## Praxisworkshop Perceived Quality

Hiermit melde ich mich verbindlich zur Teilnahme am  
Praxisworkshop » Perceived Quality « am

- 5. Juni 2012 in Hamburg
- 14. Juni 2012 in Köln
- 21. Juni 2012 in Leipzig
- 28. Juni 2012 in Stuttgart

zu einer Tagungsgebühr von € 280,- an.

Die Teilnehmerzahl ist auf jeweils 15 begrenzt, wir  
bitten um Anmeldung bis 14 Tage vor dem jeweiligen  
Workshoptermin.

Name\* \_\_\_\_\_

Vorname\* \_\_\_\_\_

Titel \_\_\_\_\_

Firma/Institut\* \_\_\_\_\_

Position \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Straße/Postfach\* \_\_\_\_\_

PLZ/Ort\* \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_

Telefon\* \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

\*Daten erforderlich

Ich bin damit einverstanden, dass mein Name und meine  
Dienstanschrift in das Teilnehmerverzeichnis aufgenom-  
men und für die Zwecke der Seminar-Organisation  
EDV-technisch verarbeitet und gespeichert werden.

Werkzeugmaschinenlabor WZL  
der RWTH Aachen

Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und  
Qualitätsmanagement  
Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt

Ansprechpartner  
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Patrick Beaujean  
Abteilungsleiter Qualitätsmanagement  
E-Mail: p.beaujean@wzl.rwth-aachen.de

Steinbachstraße 19  
D-52074 Aachen

Tel.: +49 (0)2 41 / 80 26 339  
Fax: +49 (0)2 41 / 80 22 193

www.wzl.rwth-aachen.de

## Perceived Quality



**WZL**  
**RWTHAACHEN**

**Fraunhofer**

**IPT**

*Ein Workshop für*

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Forschung & Entwicklung, Vorentwicklung, Design, Konstruktion und Qualitätsmanagement.

*Thema*

Erfolgreiche Produkte sind in den meisten Fällen nicht Folge der Entwicklung einzigartiger Features, sondern viel öfter Ergebnis eines angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnisses aus Sicht des Kunden. Als Bewertungsgrundlage dient ihm hierfür neben Funktions- und Leistungsaspekten auch das „Qualitätsversprechen“, welches das Unternehmen über das Produkt kommuniziert. Doch wie kann Qualität vermittelt werden? Längst nicht mehr nur über Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit, sondern immer häufiger über sogenannte „Soft-Facts“. Hochwertig wirkende Materialien und Verarbeitung dienen als Ersatzindikatoren für den aus Kundensicht schwer greifbaren Begriff der Qualität.

Die Herausforderung aus Sicht des Unternehmens besteht nun in der Identifizierung und gezielten Verbesserung relevanter Qualitätsmerkmale. Hierfür ist die Kenntnis der Produktwahrnehmung durch den Kunden Grundvoraussetzung. Über die Erhebung „wahrnehmungsrelevanter“ Merkmale lassen sich mittels geeigneter Analysewerkzeuge und Methoden technische Parameter definieren, die eine systematische Verbesserung der „Perceived Quality“ ermöglichen. Durch eine Konzentration der Unternehmensressourcen auf diese Produktmerkmale können auch unter Zeit- und Kostendruck erfolgreiche Produkte entwickelt werden.

*Ziel und Aufbau des Workshops*

Ziel des Praxisworkshops ist es, die Teilnehmer für das Thema und die Bedeutung der „Perceived Quality“ zu sensibilisieren. Hierzu werden Problemstellungen und Lösungsmöglichkeiten vorgestellt und anhand praktischer Beispiele verdeutlicht. Im Einzelnen bedeutet dies:

- Einführung in das Thema aus Kunden- und Unternehmenssicht
- Vorstellung klassischer und aktueller Methoden zur Erhebung und Integration von Kundenforderungen
- Durchgängige praktische Anwendung und Diskussion einer Methode zur Erhebung von Perceived Quality Daten

Im Verlauf des Workshops haben Sie die Gelegenheit allgemeine, aber auch produktspezifische Themenstellung der Qualitätswahrnehmung mit den Experten des Lehrstuhls sowie mit den anderen Teilnehmern zu diskutieren.

*Zeit & Ort*

5. Juni 2012 in Hamburg  
DAILY fresh Hotel & Konferenzzentrum, Tempowerkring 6,  
21079 Hamburg

14. Juni 2012 in Köln  
Park Inn Köln City West, Innere Kanalstr. 15,  
50823 Köln

21. Juni 2012 in Leipzig  
Mercure Hotel Leipzig Am Johannisplatz, Stephanstr. 6,  
04103 Leipzig

28. Juni 2012 in Stuttgart  
Mercure Hotel Airport Messe, Eichwiesenring 1/1,  
70567 Stuttgart

Der Workshop findet immer von 09:00 bis 16:00 Uhr statt.

*Workshopgebühr*

€ 280,-

Darin enthalten sind die Workshopunterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen. Bitte zahlen Sie diese Gebühr erst nach Erhalt der Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung bis zu einer Woche vor dem Seminar werden 50,- € für Verwaltungsaufwand berechnet. Ansonsten wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.

*Anmeldung*

Mit beigefügtem Anmeldeformular oder formlos immer bis jeweils 14 Tage vor Workshoptermin an das Werkzeugmaschinenlabor WZL. Selbstverständlich ist eine vorläufige telefonische Reservierung möglich. Sollte die schriftliche Anmeldung nicht bis 14 Tage vor Workshoptermin bei uns eingegangen sein, so behalten wir uns vor, Ihren vorläufig reservierten Platz an einen anderen Interessenten zu vergeben. Die Teilnehmerzahl ist auf 15 begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

*Ihr Kontakt*

Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement

Werkzeugmaschinenlabor WZL  
Steinbachstraße 19, 52074 Aachen

Frau Alexandra Schmitt

Tel.: +49 (0)2 41 / 80 24 182

Fax: +49 (0)2 41 / 80 22 193

E-mail: a.schmitt@wzl.rwth-aachen.de

www.qm-aachen.de

Bitte ausgefüllt und im Fensterkuvert zurücksenden oder per Fax an +49 (0)2 41 / 80 22193 schicken.

Bei mehreren Anmeldungen kopieren Sie bitte diese Antwortkarte.

Antwort

Werkzeugmaschinenlabor WZL

Frau Alexandra Schmitt  
Steinbachstraße 19

52074 Aachen