

## WORKSHOP STAKEHOLDER-ANALYSE WER WILL WAS VON WEM?

Termine zu unseren Seminaren finden Sie auf unserer Homepage



live online



Interessen und Erwartungen  
von Stakeholdern identifizieren

### Ihre Vorteile

- ✓ Live online und interaktiv
- ✓ Zeit – und kosteneffizient
- ✓ Flexible Teilnahme vom Arbeitsplatz oder zu Hause

### Ihr Nutzen

Gute Unternehmen erkennen, wessen Interessen und welchen Ansprüchen sie begegnen. Denn die Beziehungen zu den Anspruchsgruppen (Stakeholdern) und deren Verhalten entscheiden oftmals über den Erfolg der Unternehmen.

Dieser CERTQUA Workshop mit Gruppenarbeiten an einem Praxisbeispiel zu den Grundlagen der Stakeholder-Analyse zeigt Ihnen eine strukturierte Vorgehensweise auf, um den Überblick behalten und die Beziehungen zu Ihren Anspruchsgruppen effizient und effektiv gestalten können. Diese systematische Vorgehensweise lohnt sich, weil Sie damit auch gleichzeitig die Anforderungen von Managementsystemen erfüllen.

Nach der Stakeholder-Analyse können Sie aktiv Kontakte und Beziehungen zu den wesentlichen Stakeholdern Ihres Unternehmens knüpfen und diesen Dialog pflegen.

### Für wen ist dieses Seminar wichtig?

Dieser Workshop richtet sich an folgende Zielgruppen:

- ✓ Fach- und Führungskräfte
- ✓ Verkauf, Vertrieb und Außendienst
- ✓ Empfang und Telefonzentrale
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Kundendienst
- ✓ Marketing, Kommunikation und PR

### Inhalte

Da für jeden Unternehmensbereich spezifische Anforderungen bestehen, müssen diese unterschiedlichen unternehmerischen Perspektiven bei der Analyse berücksichtigt werden.

#### Wer sind die Anspruchsgruppen?

Anspruchspersonen oder –gruppen, auch Stakeholder genannt, sind alle Personen oder Gruppen, die direkt oder indirekt von der Geschäftstätigkeit Ihres Unternehmens betroffen sind oder darauf Einfluss haben.

Diese Anspruchsgruppen spielen bei Umweltschutz und Nachhaltigkeit eine entscheidende Rolle. Gerade das Konzept der Nachhaltigkeit, das die Bedürfnisse der heutigen Gesellschaft aufgreift, ohne dass die Bedürfnisse künftiger Generationen beeinträchtigt werden, erfordert eine stärkere Wahrnehmung von Stakeholder Interessen. Dabei gilt es nicht nur die Gruppen im Blick zu haben, die sich besonders lautstark und medienwirksam, mit meist kritischen Themen, Gehör verschaffen. Auch die eher stillen Gruppen müssen berücksichtigt werden, denn sie sind gleichermaßen wichtig für den Erfolg eines Unternehmens.

#### Was bedeutet Anspruchsgruppenanalyse?

Um mehr über die Forderungen der einzelnen Anspruchsgruppen zu erfahren, sollte ein Unternehmen die sogenannte Anspruchsgruppenanalyse durchführen. Im Rahmen der Anspruchsgruppen- oder Stakeholder-Analyse werden:

- ✓ Stakeholder und deren Wünsche und Erwartungen identifiziert
- ✓ Die Anforderungen der Stakeholder und die Auswirkungen auf das Unternehmen analysiert
- ✓ die Relevanz und die Bedeutung der Stakeholder für das Unternehmen eingeschätzt
- ✓ Ansätze zum Umgang mit den Anspruchsgruppen abgeleitet

### Ihre Investition

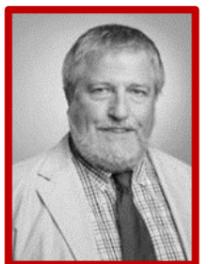
349 Euro zzgl. MwSt.

#### Über CERTQUA

- ✓ Die CERTQUA ist ein Unternehmen der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (BDA, DIHK, ZDH) und des Wuppertaler Kreises - Bundesverband Betriebliche Weiterbildung.
- ✓ Sie ist nach ISO 17021 und ISO 17065 akkreditiert und zählt zu den Marktführern in der Bildungsbranche.
- ✓ National und international ist sie mit Experten in Qualitätsmanagement, Zertifizierung und Zulassung tätig.
- ✓ Über 1.300 Bildungseinrichtungen mit fast 13.000 Standorten und etwa 30.000 zugelassenen AZAV-Maßnahmen werden betreut.
- ✓ Kunden werden mit online-Portalen (CERTQUA-Service-Center, AZAV-Scout) unterstützt.

#### Ihr Referent

**Dr. Hans-Helmut Weiland** war von 1994 bis 2010 als Leiter der Stabsstelle Qualitätsmanagement bei einem Bildungsträger im Bereich Managementseminare tätig. Im Anschluss war er mit dem Aufbau und der Pflege der gesamten QM-Systeme eines Bildungsträgers betraut. Anschließend leitete er bis 2019 den Bereich Qualitätsmanagement. Herr Dr. Weiland ist ausgebildeter Qualitäts- und Umweltauditor. Er hat Bildungsträger beim Aufbau prozessorientierter Qualitätsmanagementsysteme beraten.



#### Fortbildungsnachweis

Nach Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

#### Dauer

09:00 - ca. 13:00 Uhr

### Ihre Anmeldung

Ihre Anmeldung senden Sie an [seminare@certqua.de](mailto:seminare@certqua.de) Bei Fragen wenden Sie sich unter **0228 429920 47** an unser Veranstaltungsteam.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durch Ihre Anmeldung bestätigen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unsere Datenschutzbestimmungen.