



Drehbuch zur Besprechung:

Vermeidung von Oberflächenkratzern auf Platten 08/15-4711

Datum: 13. Juli 2006

<i>Zeit</i>	<i>Schritt</i>	<i>Zielsetzung</i>	<i>Methode</i>	<i>Medium</i>
2 Std.	Treffen insgesamt	Erste Maßnahmen in die Wege leiten, um die Oberflächenbeschädigungen des letzten Quartals zu vermeiden.	Teamtreffen. Problemlösungsmethoden.	2 Pinwände, 1 Flipchart, Stifte, Blöcke, Packpapier, Karten. Overhead- Projektor.
15'	Einstieg	Eröffnung, Hintergrund, Hinführen zum Thema (Reklamationsstatistik) Beschreibung des Problems	Pareto-Analyse Reklamationen Oktober - Dezember 2004. Fragetechniken.	Folie, fertige Auswertung (vorbereitet).
30'	Themen sammeln	Mögliche Ursachen ermitteln.	Ishikawa- Diagramm.	Pinwände, vorbereitetes Fischgrättdiagramm
10'	Themen auswählen	Wahrscheinlichste Ursache herausfinden.	Punkteabfrage.	Klebepunkte.
15'	Themen bearbeiten.	Lösungsmöglichkeiten für das Problem sammeln.	Brainstorming.	Flipchart.
30'	Maßnahmen planen	Konkrete Umsetzungsmaßnahmen zur Lösung festlegen.	Maßnahmenplan.	Vorbereiteter Maßnahmenplan (Packpapier).
10'	Abschluss	Manöverkritik am Ablauf des Meetings.	Brainstorming.	Flipchart: Was war gut, was hätte besser sein können?