

# Inhalt

<b>Wegweiser</b>	5
<b>1 Was ist ein Qualitätsaudit?</b>	7
1.1 Das Qualitätsaudit	7
1.2 Auditarten	10
1.3 Auditphasen im Überblick	18
<b>2 Planen des Audits</b>	19
2.1 Definition der Auditzielsetzungen und Rahmenbedingungen	20
2.2 Auditorenauswahl	24
2.3 Vorbereitung durch den Auditor	31
2.4 Planung des Auditablaufs	36
2.5 Außerplanmäßige Audits	40
<b>3 Ausführung</b>	42
3.1 Einführungsgespräch	42
3.2 Untersuchungsgrundsätze	44
3.3 Untersuchungsmethoden	53
3.4 Abschluss	60
<b>4 Auditberichterstattung</b>	63
4.1 Grundsätzliches	63
4.2 Formen der Auditberichterstattung	67

## Inhalt

4.3	Bewertung von Auditsachverhalten	71
<b>5</b>	<b>Audit und Zertifizierung</b>	74
<b>6</b>	<b>Wertvolle Tipps zur Auditdurchführung</b>	79
6.1	Fragetechnik	79
6.2	Aktives Zuhören	84
6.3	Einwandbehandlung	85
6.4	Informationen verständlich vermitteln	88
6.5	Die Beziehungsebene im Audit	93
<b>7</b>	<b>Praktische Hilfen</b>	101
7.1	Wichtige Aspekte der Auditprozessdefinition	101
7.2	Überwachung mit Hilfe von Kennzahlen	105
7.3	Audit und Selbstbewertung	108
7.4	Audit und betriebswirtschaftliche Aspekte	112
	<b>Anhang</b>	114
	<b>Literatur</b>	122