

## **Udruga Hrvatski laboratoriji CROLAB**

Ciljevi CROLAB-a jesu udruživanje laboratorija u interesu unaprjeđenja sustava kvalitete svakog pojedinog laboratorija, te lakšeg pridruživanja europskom tržištu korištenjem zajedničkih resursa i potencijala. Udruga je osnovana 2003. godine i danas broji više od 180 laboratorija i drugih tijela za ocjenu sukladnosti kao članova. Aktivnosti CROLAB-a provode se unutar klubova ispitnih, umjernih i analitičkih laboratorija, kluba inspekcijiskih i certifikacijskih tijela te stručnih odbora za izobrazbu, izdavaštvo i drugih. Osim seminara, udruga održava okrugle stolove, tribine, forume, konferencije, savjetovanja i slično. CROLAB je punopravni član EUROLAB-a, europske udruge koja okuplja nacionalne predstavnike laboratorijskih udruga, EURACHEM-a, europske udruge kemijskih laboratorija i član ILAC-a u svojstvu zainteresirane strane.

## **SVRHA SEMINARA**

Zadovoljni kupci su svrha postojanja svake organizacije, a pouzdani dobavljači jedan od osnovnih preduvjeta da organizacija ispuni obaveze prema svojim kupcima. Svaka se organizacija nalazi u dvojakoj ulozi - kupac je svojim dobavljačima i dobavljač svojim kupcima. Norme niza ISO 9000 daju zahtjeve između ostalog vezano i uz odnose s dobavljačima te praćenje zadovoljstva kupca. Norme za osposobljenost laboratorija, inspekcijiskih i certifikacijskih tijela također postavljaju niz zahtjeva vezano uz temu ovog seminara.

Svrha ovog seminara je polaznicima pružiti potrebne informacije o zahtjevima normi za sustave upravljanja, o zahtjevima koje kupci i tržište postavljaju i dati im sasvim praktična rješenja koja će moći odmah primijeniti u svome radu.

## **IZ PROGRAMA**

- Koji su osnovni, podupirući i upravljački procesi u svakoj organizaciji
- Kako pronaći kupce
- Ocjenjivanje upita i kako napisati ponudu
- Kako saznati što vaši kupci misle o vama, kako povećati njihovo zadovoljstvo vašom uslugom
- Korištenje anketa o zadovoljstvu kupca
- Usporedba s konkurencijom (benchmarking)
- Kako rješavati reklamacije
- Ocjenjivanje dobavljača, odobreni dobavljači
- Nabavno dobavni uvjeti, zaprimanje i pregled naručenog
- Praćenje kemikalija u laboratoriju
- Komunikacija putem Web stranica i društvenih mreža
- Tiskani prospektni materijali
- Čuvanje poslovne tajne
- Primjeri iz prakse

## **KOME JE SEMINAR NAMIJENJEN**

- voditeljima laboratorija, inspekcijiskih i certifikacijskih tijela
- voditeljima prodaje i nabave
- voditeljima kvalitete
- članovima uprave organizacije
- osobama zaposlenima u laboratorijima, inspekcijiskim i certifikacijskim tijelima
- internim auditorima
- svima koji žele saznati više o ovoj temi

## **VODITELJ SEMINARA**

Olga Štajdohar–Pađen

## **PREDAVAČI**

### Olga Štajdohar – Pađen

Zaposlena u Visokonaponskom laboratoriju Instituta za elektroprivredu i energetiku, prvom akreditiranom laboratoriju u Hrvatskoj od strane HAA. Od samih početaka je vodila pripremu laboratorija za akreditaciju i kasnije unaprijeđivanje i nadogradnju sustava te proširenje opsega akreditacije. Vodeći je auditor za normu ISO 9001 i autor brojnih članaka iz područja upravljanja kvalitetom. Autorica knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ - Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu“

### Elinor Trogrlić

Magistar znanosti, polje Fizika, dugogodišnji voditelj kvalitete laboratorija Instituta IGH d.d. koji su akreditirani za oko 400 ispitnih metoda iz 50 različitih područja ispitivanja i 12 umjernih metoda. Pomoćnik je i voditelj kvalitete Instituta IGH d.d. za sustave ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001 za proces laboratorijsko ispitivanje / umjeravanje. Sudjelovala je u uspostavi sustava upravljanja za potvrđivanje sukladnosti građevnih proizvoda prema normi HRN EN 45011.

### Marija Trkmić

Doktorica kemije, zaposlena u HEP-Proizvodnji d.o.o. na poslovima rukovoditelja Centralno kemijsko-tehnološkog laboratorija (CKTL) akreditiranog za ispitivanje loživog ulja, ugljena i čvrstog biogoriva sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025:2007. U postupku

pripreme laboratorija za akreditaciju radila je na poslovima Voditelja kvalitete laboratorija. Ekspert je za ispitivanje goriva pri Hrvatskoj i Slovenskoj akreditacijskoj agenciji.

#### **Hrvoje Čačić**

Hrvoje Čačić, dipl.ing.strojarstva – smjer procesna tehnika, zaposlen u Metroteci d.o.o., umjernom laboratoriju akreditiranom prema normi HRN ISO 17025, na mjestu direktora prodaje.

Metroteka d.o.o. umjerni je laboratorij s najviše akreditiranih metoda u Republici Hrvatskoj u području duljine, temperature, relativne vlažnosti, gustoće, obujma, tlaka i pH vrijednosti. Prije Metroteke, radio je 14 godina kao voditelj post-prodajne podrške kupcima kod proizvođača gospodarskih vozila Renault Trucks.

#### **KONTAKT**

Osoba za kontakt: Mladenka Crneković  
tel: 01/ 6111 570 e-mail:  
[tajnistvo@crolab.hr](mailto:tajnistvo@crolab.hr); web: [www.crolab.hr](http://www.crolab.hr)  
Adresa: CROLAB; Berislavićeva 6; 10000 ZAGREB

#### **RASPORED SEMINARA**

8:30 – 9:00 Prijava polaznika  
**9:00 – 10:30 I. blok** (O.Štajdohar-Pađen)  
10:30 – 11:00 Stanka za kavu  
**11:00 – 12:30 II. blok** (O. Štajdohar-Pađen, M. Trkmić)  
12:30 – 13:30 Stanka za ručak/Posjeta Normoteki  
**13:30 – 15:00 III. blok** (E. Trogrlić, H. Čačić)

15:00 – 15:15 Kratka stanika  
15:15 – 16:00 Pitanja i odgovori

#### **PRISTOJBE**

Pristojba za sudionike seminara iznosi.....**1.000 kn + PDV**  
Članovi CROLAB-a ostvaruju popust od 20%  
U pristojbu su uključeni pisani materijali, ručak, osvježenja tijekom pauza i potvrda o pohađanju.

#### **PRIJAVA**

Prijavnicu za seminar možete naći na web stranici [www.crolab.hr](http://www.crolab.hr) i prijaviti se do **26.05.2014.**

Nakon popunjavanja podataka polaznika treba kliknuti na gumb "provjera unesenih podataka". Nakon što provjerite ispravnost unesenih podataka kliknite na gumb "prijava za seminar". Nakon elektroničke prijave, potvrda o prijavi za seminar stići će vam na e-mail u obliku popunjene prijavnice. Zbog ograničenog broja polaznika mjesta se popunjavaju prema redoslijedu prijave.

#### **NAČIN PLAĆANJA**

Pristojba se uplaćuje na žiro-račun broj: **2360000-1101693588**  
**CROLAB OIB: 94462158597**  
uz obavezno naznačeno ime sudionika te svrhu uplate: "Za seminar Odnosi s kupcima i dobavljačima 29.05.2014." i poziv na broj: OIB firme



u suradnji



Vas poziva na seminar

**ODNOSI S KUPCIMA I DOBAVLJAČIMA**

**Kako ih razvijati  
Kako ih poboljšati**

**HRVATSKI ZAVOD ZA NORME  
Dvorana Slavoljuba Penkale  
29. svibnja 2014.**

Ulica grada Vukovara 78  
10000 Zagreb