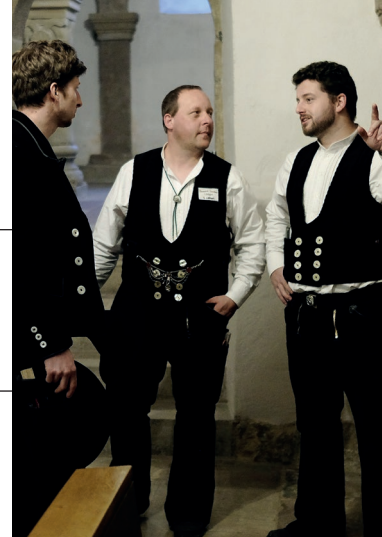


KURSINFORMATION

Umgang mit dem Kunden – Kundenorientierung auf der Baustelle



VERANSTALTER Holzbau Deutschland -
Verband Hessischer Zimmermeister e.V.
Werner-Heisenberg-Str. 4
34123 Kassel

TERMINE
27.03.2020

KURSNUMMER
SU 3-50- 2020.1-KS

Der Handwerker auf der Baustelle ist die personifizierte Visitenkarte des Betriebs in der Öffentlichkeit. Ein freundlicher Umgang mit den Kunden wie auch mit anderen Handwerkern und Kollegen prägt das Bild der Firma in der Öffentlichkeit.

Heute wird gerade bei Kleinbetrieben die „Mundpropaganda“ zum wichtigsten Marketinginstrument. Das sich Einlassen auf Kundenwünsche und -anforderungen wird zum existenzsichernden Handeln.

Ist es da aus Betriebssicht vertretbar, dieses Feld dem Zufall zu überlassen?

Neben einem gepflegten Äußeren, guten Umgangsformen, flexiblem Handeln und einer Portion Hilfsbereitschaft gewinnen Tugenden wie Verlässlichkeit, Pünktlichkeit und Sauberkeit zunehmend an Bedeutung.

SEMINARINHALTE / DAUER • Der Handwerker-Knigge - angemessene Umgangsformen beim Kundenkontakt **9:00 Uhr – 16:00 Uhr**
• Beratungsgespräche professionell führen
• Kundenwünsche ermitteln, um daraus neue Aufträge zu generieren
• Einhaltung von Absprachen, Vereinbarungen und Co.
• Praxisübungen

REFERENTEN M.A. Eckhard Ficker (Moderation-Beratung-Training)

ZIELGRUPPE Handwerker die im Kundenkontakt arbeiten

KOSTEN 180 € zzgl. MwSt. (inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung)

PRÜFUNG keine

HINWEIS Bei Lehrgangsende erhalten die Absolventen von Holzbau Deutschland - Verband Hessischer Zimmermeister e. V. eine Teilnahmebescheinigung, die im Rahmen der „Meisterhaft-Initiative“ auf betrieblicher Ebene mit 1 FTW anerkannt ist.



weitere Informationen zur Meisterhaft-Initiative erhalten Sie auf Seite 20.

BEI RÜCKFRAGEN ERREICHEN SIE UNS

✉ werner@zimmerer-hessen.de

☎ 0561 - 82020381

FAX 0561 - 58556590

ANMELDUNG

Umgang mit dem Kunden – Kundenorientierung auf der Baustelle

Ausgefüllt an: ✉ werner@zimmerer-hessen.de oder FAX 0561 - 58556590

Holzbau Deutschland -
Verband Hessischer Zimmermeister e.V.
Werner-Heisenberg-Str. 4
34123 Kassel

Hiermit melde ich mich verbindlich zu diesem Lehrgang an:

27.03.2020

SU 3-50- 2020.1-KS

Name: Vorname:

Straße:

PLZ, Ort: Bundesland:

Tel.-Nr.: Fax-Nr.:

E-Mail:

geb. am: geb. in:

Ich willige ein, dass alle vorstehenden Daten zum Zwecke der Lehrgangsverwaltung und allgemeiner Informationen gespeichert, verarbeitet und genutzt werden. Mir ist bekannt, dass ich jederzeit ein Recht auf kostenlose Auskunft, Änderung und Löschung habe.

Unterschrift Kursteilnehmer

Mit meiner Unterschrift erkenne ich die Teilnahmebedingungen an.

Ort, Datum:

ANMELDUNG:

WENN DIE KURSgebÜHREN DURCH DEN BETRIEB GETRAGEN WERDEN

Umgang mit dem Kunden – Kundenorientierung auf der Baustelle

Ausgefüllt an: ✉ werner@zimmerer-hessen.de oder FAX 0561 - 58556590

Holzbau Deutschland -
Verband Hessischer Zimmermeister e.V.
Werner-Heisenberg-Str. 4
34123 Kassel

Hiermit melde ich mich verbindlich zu diesem Lehrgang an:

27.03.2020

SU 3-50- 2020.1-KS

Firma:

Ansprechpartner:

Straße:

PLZ, Ort:

Tel.-Nr.: Fax-Nr.:

E-Mail:

Ich willige ein, dass alle vorstehenden Daten zum Zwecke der Lehrgangsverwaltung und allgemeiner Informationen gespeichert, verarbeitet und genutzt werden. Mir ist bekannt, dass ich jederzeit ein Recht auf kostenlose Auskunft, Änderung und Löschung habe.

Firmenstempel & Unterschrift Rechnungsempfänger

Mit meiner Unterschrift erkenne ich die Teilnahmebedingungen an.

Ort, Datum:

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

1. ANMELDUNGEN

Anmeldungen zu Kursen des Bundesbildungszentrums und der weiteren Veranstalter müssen schriftlich erfolgen. Sie werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Ist ein Kurs bereits belegt, erhält der Teilnehmer hierüber eine Nachricht. Nach Eingang der Anmeldung erhält der Teilnehmer binnen einer Woche eine schriftliche Anmeldebestätigung. Die Anmeldung gilt als verbindliche Belegung. Bei einer Verhinderung am ersten Tag des Kurses ist der Veranstalter rechtzeitig zu benachrichtigen.

2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Der Teilnehmer hat die Kursgebühr unabhängig von den Leistungen Dritter gemäß Rechnungsstellung zu zahlen. Prüfungen werden gesondert berechnet. Die Nichtinanspruchnahme einzelner Unterrichtseinheiten / Stunden berechtigt nicht zu einer Ermäßigung des Rechnungsbetrages. Bei verspäteter Zahlung kann der Teilnehmer vom Kurs ausgeschlossen werden (siehe Ziffer 5). Teilzahlung ist nur in Einzelabspache in besonderen Fällen möglich.

3. RÜCKTRITT UND KÜNDIGUNG

Abmeldungen müssen schriftlich erfolgen; für die Einhaltung der Frist gilt der Eingang beim Anbieter. Ein Rücktritt ist bis 6 Wochen vor Beginn kostenfrei. Bis 8 Werktage vor Beginn sind 10 % der Gebühr, mindestens jedoch 40,- €, zu zahlen. Ab dem 7. Werktag vor Beginn wird die Gebühr bei Stornierung in Abhängigkeit von der Kursdauer berechnet:
- bei Kursen / Seminaren ≤ 50 Unterrichtsstunden die volle Gebühr
- bei Kursen > 50 Unterrichtsstunden die anteilige Gebühr bis zum Eingang der Kündigung, mindestens jedoch 30 %.
Kosten für erhaltene oder bestellte Lehrmaterialien werden ohne Einschränkung fällig. Die Übertragung der Anmeldung auf eine andere, fachlich und persönlich geeignete Person ist möglich. Diese Rücktrittsbedingungen gelten auch bei Nichtteilnahme ohne Stornierung.

4. VERBRAUCHERSCHLICHTUNG

Das Bundesbildungszentrum und die anderen Veranstalter beteiligen sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

5. AUSSCHLUSS VON DER TEILNAHME

Der Veranstalter ist berechtigt, Teilnehmer in besonderen Fällen, z. B. wegen Zahlungsverzugs, Störung des Kurses oder ungebührlichen Verhaltens von der weiteren Teilnahme auszuschließen. Der Anspruch auf Zahlung der vollen Kursgebühr bleibt bestehen (siehe Ziffer 2).

6. HAFTUNG

Die Haftung für Schäden ist grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn der Schaden auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Veranstalters oder dessen Erfüllungsgehilfen beruht.

7. PROGRAMMÄNDERUNGEN

Der Veranstalter kann vom Vertrag zurücktreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder wichtige organisatorische Gründe vorliegen. Der Rücktritt wird gegenüber dem Anmelder spätestens 7 Tage vor Kursbeginn erklärt. Wird ein Kurs abgesagt, erhält der Teilnehmer bereits gezahlte Gebühren zurück. Weitere Schadensersatzansprüche werden vom Veranstalter ausgeschlossen. Der Veranstalter behält sich den Wechsel von Referenten und Veränderungen bzw. Veränderungen des Programmablaufs vor.

8. TEILNAHMEBESCHEINIGUNGEN

Teilnahmebescheinigungen werden, bei allen Kursen nur dann ausgegeben, wenn vom Teilnehmer mindestens 80 % der Kursdauer tatsächlich besucht wurden. Bei einer Teilnahme an 50 % bis 80 % der Kursdauer erhält der Teilnehmer eine Bescheinigung mit Vermerk über die tatsächliche Anwesenheit.

9. DATENSCHUTZ, FOTOS, VIDEOS

Personenbezogene Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer und Beruf werden vom Bundesbildungszentrum und den anderen Veranstaltern vertraulich und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften behandelt.

Die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Speicherung dieser Daten erfolgt nur, soweit es zur Anbahnung oder Erfüllung des Teilnehmervertrages erforderlich ist. Gastgebende Firmen können bei Exkursionen Angaben über die Teilnehmer verlangen, ebenso Versicherungen zugunsten der Teilnehmer und während des Kurses nutzbare Informationsportale (z. B. Infoline von Holzbau Deutschland).

Der Teilnehmer erklärt sich mit der Herstellung von Fotos und / oder Videoaufzeichnungen seiner Person zur Verwendung in Veröffentlichungen einverstanden. Eventuelle Einwände bezüglich der Weitergabe von Daten bzw. der Verwendung von Fotos und Videos teilt er dem Veranstalter zu Beginn des Kurses formlos schriftlich mit. Weitere Details ergeben sich aus der gesonderten Datenschutzerklärung der jeweiligen Veranstalter, auf die hiermit ausdrücklich verwiesen wird.

10. HAFTUNG

Aus Schadensersatz haftet der Veranstalter – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Darüber hinaus haftet der Veranstalter auch bei einfacher Fahrlässigkeit für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden aus der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Weitergehende vertragliche und deliktische Ansprüche des Kursteilnehmers/der Kursteilnehmerin sind ausgeschlossen. Der Veranstalter haftet weder für sich noch für seine Mitarbeiter für die Nichterfüllung seiner Vertragsverpflichtungen oder Schäden, soweit diese auf höhere Gewalt, insbesondere Feuer, Wasser, Unwetter oder sonstige Naturereignisse, Explosion, Streik, Krieg, Aufruhr oder sonstige außerhalb des Verantwortungs-/Einflussbereiches des Veranstalters liegende Gründe zurückzuführen sind.

11. WIDERRUFSRECHT

Buchen Sie als Verbraucher (gemäß § 13 BGB) entgeltliche Veranstaltungen bei dem Veranstalter, so steht Ihnen ein Verbraucherwiderrufsrecht ergänzend zu diesen Teilnahmebedingungen zu.

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie den Veranstalter mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür Muster-Widerrufsvorlage aus dem Internet verwenden, die jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

FOLGEN DES WIDERRUFS:

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben die Veranstalter Ihnen alle Zahlungen, die Sie von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

12. ERFÜLLUNGORT UND GERICHTSSTAND

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle gegenseitigen Ansprüche ist Kassel.

13. RECHTSGÜLTIGKEIT

Sollten einzelne Teile dieser Bedingungen ihre Rechtsgültigkeit verlieren oder nicht rechtsgültig sein, treten dafür die gesetzlichen Bestimmungen in Kraft. Die restlichen Teile dieser Teilnahmebedingungen bleiben jedoch bestehen.