

Ihre Mitarbeiter – Ihre Visitenkarte beim Kunden

Kundenbindung durch Empfehlungsmarketing

Unterrichtsart:	Teilzeit
Zeitraumen	14.11.2017 – 16.11.2017
Unterrichtsstunden:	10
Unterrichtszeiten:	dienstags + donnerstags: 17 Uhr – 21 Uhr
Lehrgangsorte:	Bildungszentrum BGE Aachen Tempelhofer Str. 15/17 – 52068 Aachen
Lehrgangsgebühren:	245,00 Euro

Mindest-Teilnehmerzahl. 4 Personen

Für Sie zur Info: Spätestens 14 Tage vor Lehrgangsstart erhalten Sie die Mitteilung, ob der Lehrgang durchgeführt wird.

Inhalt:	<p>Fachliche Qualifizierung allein reicht nicht mehr aus, den wirtschaftlichen Erfolg eines Handwerksunternehmens dauerhaft zu sichern. Ihre Mitarbeiter sind Ihre „Botschafter“. Wie sie sich verhalten, entscheidet oft darüber, ob Folgeaufträge realisiert werden können oder der Kunde sogar zum Stammkunden wird. Nicht nur die fachgerechte Ausführung der Arbeit ist entscheidend, sondern insbesondere der Umgang des Mitarbeiters mit dem Kunden.</p> <p>Häufig ist den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen nicht ausreichend bewusst, welche Wirkung ihr Verhalten oder ihre Sprache auf den Kunden haben kann. Die Vermittlung dieser außerfachlichen Qualifikationen, auch „Softskills“ genannt, sowie deren konsequente Umsetzung stehen im Mittelpunkt dieses praxisorientierten Seminars.</p> <p>Das Seminar soll Ihnen helfen, die Kundenzufriedenheit zu sichern oder zu steigern.</p>
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lehrgangsinhalte:

- Kundenbegrüßung, -verabschiedung
- Selbstbewusste Gesprächsführung (Ton, Aussprache, Sprachstil)
- Körpersprache (Gestik, Mimik)
- Telefon- / Handynutzung
- Alkohol, Rauchen
- Umgang mit Kundeneigentum
- Kleidung
- Sauberkeit und Ordnung (Arbeitsplatz, Fahrzeug, Werkzeug, Material, Abfall)
- Zuverlässigkeit (Termintreue, Ehrlichkeit)
- Kommunikation mit dem Kunden, auch in schwierigen Situationen
- Übergabe der Arbeit an den Kunden (Transparenz der Leistung)
- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zum Aufbau und zur Sicherung der Stammkundenbeziehung

Bildungszentrum BGE Aachen - Weiterbildungsberatung

Tempelhofer Str. 15 – 17, 52068 Aachen

Service- und Beratungszeiten – Tel.: +49 241 9674-117:

mo – do 08.00 – 16.00 Uhr

fr 08.00 – 12.00 Uhr

 **Wichtig:** Lassen Sie sich bitte **vor** Lehrgangsbuchung über die wichtigsten **Förderprogramme** beraten.

Nähere **Informationen** erhalten Sie auch schon vorab im **Internet** zum **Bildungsscheck**

<http://www.qualitec-aachen.de/bildungsscheck> sowie zur **Bildungsprämie** <http://www.qualitec-aachen.de/bildungspraemie>.

Steuervergünstigungen

Anfallende Ausgaben können als Betriebsausgaben, Werbungskosten oder Sonderausgaben, in Abhängigkeit Ihrer persönlichen Steuersituation, abzugsfähig sein.

Parken auf dem Gelände des Bildungszentrums BGE Aachen

Reisen Sie mit dem eigenen Fahrzeug an, dann parken Sie bitte ausschließlich auf den dafür ausgewiesenen Flächen unseres Bildungszentrums. Die Zufahrten für Feuerwehr und Rettungsdienste müssen aus Sicherheitsgründen frei bleiben. Das ist sicherlich auch in Ihrem Interesse.

Alternativ stehen Ihnen die öffentlichen Parkmöglichkeiten an der Charlottenburger Allee, der Wilmersdorfer Straße, Auf der Hüls oder der Tempelhofer Straße zur Verfügung. Auch besteht die Möglichkeit, uns mit den Buslinien 23, 30 und 43 bis zu den Haltestellen „ASEAG“ zu erreichen

Änderungen vorbehalten

Ihre Mitarbeiter – Ihre Visitenkarte beim Kunden

Anmeldung

QualiTec GmbH
 Bildungszentrum BGE Aachen
 Tempelhofer Str. 15/17
 52068 Aachen

QualiTec GmbH
Bildungszentrum BGE Aachen
 52068 Aachen, Tempelhofer Str. 15/17
<http://www.qualitec-aachen.de>
weiterbildung@hwk-aachen.de

Internet16_Visitenkarte QT

Fax: +49 241 9674-174

Auskunft:
 Tel.: +49 241 9674-117

Anmeldung: Ihre Mitarbeiter – Ihre Visitenkarte beim Kunden

Ja, ich melde mich an zu folgendem Lehrgang (*zutreffendes bitte ankreuzen)

Start 14.11.2017: di / do 17 – 21 Uhr - Lehrgangsgebühr: 245,00 Euro

Bitte beachten: Mindest-Teilnehmerzahl: 4 Personen
 Lehrgangsort: Bildungszentrum BGE Aachen, Tempelhofer Straße 15 – 17, 52068 Aachen

Kostenübernahme Firma Selbstzahler

Name:		
Vorname:	Geburtsdatum:	Geburtsort:
Handwerk:		
Anschrift privat (Straße, PLZ, Ort):		
Handy:	Telefon privat:	
Telefon dienstlich:	Fax dienstlich:	
E-Mail:		
Anschrift Firma (bei Kostenübernahme Firma):		

Allgemeine Teilnahmebedingungen / Datenschutzerklärung

Mit meiner Unterschrift erkläre ich mich mit den umseitig abgedruckten „**Allgemeinen Teilnahmebedingungen**“ einverstanden, die ich zur Kenntnis genommen habe. Auch gebe ich mit meiner Unterschrift die **Einwilligung**, dass meine Daten bei der HWK Aachen/QualiTec GmbH **gespeichert werden zur Durchführung der gebuchten Maßnahme**.

Außerdem erkläre ich meine Einwilligung (Zutreffendes bitte ankreuzen), dass

- meine Daten zur Unterbreitung weiterer Weiterbildungsmaßnahmen der o.g. Träger gespeichert werden,
- ich Informationsschreiben zur Weiterbildung (per Post oder per E-Mail) erhalte,
- ich telefonisch über Fort- und Weiterbildungsangebote der o.g. Träger informiert werde.

Diese Einwilligung erfolgt freiwillig und ist jederzeit widerrufbar. Sollten diese Kästchen nicht bzw. nicht alle angekreuzt werden, gilt die Einwilligung als nicht bzw. nur teilweise erteilt.

Datum

Unterschrift

Allgemeine Teilnahmebedingungen

1 Veranstalter, Rechtsträger

Diese Teilnahmebedingungen gelten für alle Bildungsmaßnahmen (Lehrgänge), die durch *die Handwerkskammer Aachen/QualiTec GmbH* als Veranstalter durchgeführt werden.

Grundsätzlich stehen die Bildungsmaßnahmen der *Handwerkskammer Aachen/QualiTec GmbH* jedem offen. Sofern für die Zulassung zur Prüfung besondere Zulassungsvoraussetzungen gelten, müssen diese erfüllt werden. Die Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme begründet nicht den Anspruch auf Prüfungszulassung.

2 Vertragsabschluss

Mit der verbindlichen Bestätigung der Anmeldung kommt der Vertrag zustande.

3 Gebühren / Entgelte

Die Lehrgangsgebühren/Lehrgangsentgelte werden mit Zugang des Gebührenbescheides/der Rechnung fällig.

4 Zahlungsbedingungen, Ratenzahlung

Die Einzelheiten der beantragten Ratenzahlung werden in einer individuellen Vereinbarung zwischen dem Teilnehmer und dem Veranstalter festgelegt. Kommt es zu keiner Einigung hierüber, schuldet der Teilnehmer die Gebühr/das Entgelt gemäß Ziffer 3. Ein Anspruch auf Ratenzahlung besteht nicht.

5 Rücktritt des Teilnehmers¹

Bis spätestens 14 Tage vor Lehrgangsbeginn kann der Teilnehmer durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Veranstalter zurücktreten. Für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei dem Veranstalter maßgebend.

Vom 13. Tag vor Lehrgangsbeginn (erster Tag nach Ablauf der vorgenannten Rücktrittsfrist) bis zum Tag des Lehrgangsbeginns ist ein Rücktritt in der vorgenannten Form mit folgender Maßgabe möglich:

Der Veranstalter kann einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von

- 50% der Gebühr/des Entgeltes bei Lehrgängen mit einer Dauer bis 120 Unterrichtsstunden
- 30% der Gebühr/des Entgeltes bei Lehrgängen mit einer Dauer bis 240 Unterrichtsstunden
- 15% der Gebühr/des Entgeltes bei Lehrgängen mit einer Dauer über 240 Unterrichtsstunden

verlangen.

Kann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass dem Veranstalter ein wirtschaftlicher Nachteil nicht oder wesentlich niedriger als der genannte pauschalierte Schadensersatz entstanden ist, so hat der Veranstalter nur einen Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.

6 Kündigung durch den Teilnehmer nach Lehrgangsbeginn

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Zur Fristwahrung gilt das Datum des Poststempels. Bei berufsbegleitenden Lehrgängen bzw. Teilzeitschulen ist eine Kündigung mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich. Bei Vollzeitlehrgängen bzw. Tagesschulen ist eine Kündigung mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende möglich.

Die Lehrgangsgebühr/das Lehrgangsentgelt ist bis zum Ende der Kündigungsfrist anteilig zu zahlen. Kann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass dem Veranstalter durch die Kündigung kein oder wesentlich niedrigerer wirtschaftlicher Nachteil entstanden ist, so hat der Veranstalter nur einen Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.

7 Rücktritt durch den Veranstalter

Der Veranstalter ist berechtigt, bei ungenügender Beteiligung, Ausfall eines Dozenten oder anderen zwingenden Gründen bis zum Beginn des Lehrgangs diesen abzusagen. Bereits bezahlte Gebühren/ Entgelte werden erstattet; weitergehende Ansprüche des Teilnehmers, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z.B. Teilnehmer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

8 Computernutzung

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die Software nur für Schulungszwecke zu nutzen, nicht zu vervielfältigen, zu ändern oder an Dritte weiterzugeben bzw. Dritten nutzbar zu machen. Genauso dürfen Zugangsdaten nicht an Dritte weitergegeben werden bzw. Dritten nutzbar gemacht werden. Des Weiteren ist der Teilnehmer nicht berechtigt, Konfigurationen an Hard- und Software sowie Installationen fremder Software und externer Daten ohne Zustimmung des Dozenten durchzuführen. Urheberrechte sind zu beachten.

9 Internetnutzung

Der Teilnehmer darf den Internetzugang der Schulungscomputer nicht für schulungsfremde Zwecke nutzen. Schulungsfremde Zwecke sind insbesondere das Aufrufen oder Downloaden von Seiten mit z.B. pornografischen, politisch radikalen, gewaltverherrlichenden oder volksverhetzenden Inhalten. Ferner dürfen keine Uploads durchgeführt werden.

10 Hausordnung / Internatsordnung (optional)

Der Teilnehmer hat die Hausordnung und ggf. die Internatsordnung zu befolgen.

11 Ausschluss von Lehrgängen

Der Veranstalter kann den Teilnehmer, der die jeweilige Lehrgangsgebühr/das jeweilige Lehrgangsentgelt oder die entsprechende Rate nicht bezahlt hat, von der weiteren Teilnahme durch Kündigung des Vertrages ausschließen. Ebenso kann der Veranstalter in den Fällen verfahren, in denen der Teilnehmer die Vorschriften der Computer- und Internetnutzung (Ziffer 8 u. 9) sowie die Hausordnung (Ziffer 10) nicht beachtet oder die Durchführung des Lehrgangs gefährdet. Der Teilnehmer hat einen ggf. zu verantwortenden Schaden zu ersetzen. Die Pflicht zur Entrichtung der gesamten Lehrgangsgebühr/des gesamten Lehrgangsentgeltes bleibt in diesem Fall bestehen.

12 Haftung

Bei Diebstahl oder Beschädigung des Eigentums eines Teilnehmers während des Aufenthaltes am Lehrgangsort haftet der Veranstalter nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

13 Sonstiges

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorstehenden Allgemeinen Teilnahmebedingungen bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches.

Widerrufsbelehrung bei Onlineanmeldung über die Homepage

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: *Handwerkskammer Aachen, Weiterbildungsberatung, Tempelhofer Straße 15- 17, 52068 Aachen, Fax: 0241/96 74-111 oder Email: weiterbildung@hwk-aachen.de.*

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung