

# Beschwerdekompetenz

Der lösungsorientierte Umgang mit unzufriedenen, verärgerten und emotional aufgebrachten KundInnen



Mag. Elisabeth Stöllinger

## Souveränes Verhalten entwickeln

Im Seminar werden Tools und Strategien entwickelt, um folgende Situationen zu meistern:

- Unfairer Rhetorik und Kritik sowie Vorwürfen elegant den Wind aus den Segeln nehmen
- Beruhigung emotional aufgebrachter KundInnen
- Überzogene Forderungen ins Lot bringen
- Der Umgang mit und die Entschärfung von „Drohungen“
- Die professionelle Abgrenzung bei verbalen „Übergriffen“
- Zurück zum Kernanliegen, wenn KundInnen auf Nebengleise locken wollen

Wir resümieren die wichtigsten Kompetenzsignale und Kompetenzfallen – die Zauberwörter im Gegensatz zu den Reizwörtern. Ebenso werden praktische Fallbeispiele aus dem Arbeitsalltag besprochen, Lösungsalternativen gesucht und geübt.

### → Info-Box

- **Datum:** 15. Nov. 2007, 9.00 bis 17.00 Uhr
- **Ort:** Heffterhof Salzburg
- **Kosten:** € 235.-
- **Veranstalter:** Holzcluster Salzburg
- **Info:** +43-6244-30328
- **Referentin:** Mag. Elisabeth Stöllinger, Arbeits- und Organisationspsychologin, Unternehmensberaterin, Mediatorin, Trainerin, Coach



Sehr gute Wegbeschreibung unter [www.heffterhof.at](http://www.heffterhof.at)

**Kontakt - Faxanmeldung:** +43-6244-30328-25, **Anmeldeschluss:** 5. Nov. 2007

→ Anmelde-Box	
→ Veranstaltung	<b>Beschwerdekompetenz</b>
→ Datum / Kosten	15. Nov. 2007 / € 235.-
→ Veranstaltungs-Ort	<b>Heffterhof, Maria Cebotaristraße 1-7, 5020 Salzburg</b>
→ Name / Firma	.....
→ Teilnehmende Personen	Anzahl ..... Namen .....
	.....
→ Ansprechpartner	.....
→ Postadresse	.....
→ E-Mail / Telefon	.....
→ Datum / Unterschrift / Stempel	.....

→ Teilnahme-Bedingungen	
<p><b>I. Vertragsabschluss</b> Nach Eingang der Anmeldung des Teilnehmers wird diesem eine Anmeldebestätigung zugesandt. Die Anmeldebestätigung stellt jedoch keine verbindliche Annahme der Anmeldung dar. Der Veranstalter behält sich vor, die angebotene Veranstaltung aufgrund einer zu geringen Teilnehmerzahl nicht durchzuführen. Daher kommt erst mit Zugang einer Einladung zu der Veranstaltung beim Teilnehmer der Vertrag verbindlich zustande.</p> <p><b>II. Veranstalter, Rechtsträger</b> Veranstalter ist: ligneum, A-5431 Kuchl, Markt 136, Telefon: +43-(0)6244-30328, Fax: +43-(0)6244-30328-25, office@ligneum.eu, www.ligneum.eu.</p> <p><b>III: Gebühren</b> Die Gebühren werden mit Zugang der Rechnung beim Teilnehmer, spätestens jedoch am ersten Unterrichtstag, fällig.</p> <p>→ <b>Widerrufsbelehrung:</b></p> <p><b>IV. Widerruf des Teilnehmers</b> Jeder Teilnehmer hat das Recht, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) zu widerrufen. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt dieser Belehrung. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist an den Veranstalter (siehe II) zu richten.</p> <p><b>V. Widerrufsfolgen</b> Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Kann der Teilnehmer die empfangenen Leistungen ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, muss er dem Veranstalter insoweit ggf. Wertersatz leisten. Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Veranstalter mit der Ausführung der Dienstleistung mit ausdrücklicher Zustimmung des</p>	<p>Teilnehmers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Teilnehmer diese selbst veranlasst hat (z.B. durch Download etc.).</p> <p><b>VI. Rücktritt des Teilnehmers</b> Anstatt des Widerrufs kann ein angemeldeter Teilnehmer bis spätestens sieben Kalendertage vor Beginn der Veranstaltung durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Veranstalter zurücktreten. Für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Veranstalter maßgebend.</p> <p>Bei Rücktritt des Teilnehmers kann der Veranstalter einen pauschalen Aufwendungsersatz in Höhe von</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 50% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer bis 200 Unterrichtsstunden,</li> <li>→ 30% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer über 200 bis 500 Unterrichtsstunden,</li> <li>→ 15% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer über 500 Unterrichtsstunden verlangen.</li> </ul> <p>Dem Rücktretenden bleibt der Gegenbeweis offen, dass dem Veranstalter im konkreten Fall niedrigere Aufwendungen entstanden sind.</p> <p>Von Teilnehmer, die zu einem späteren Zeitpunkt zurücktreten, kündigen (ausgenommen gem. IV.), nicht zu der Veranstaltung erscheinen oder an dieser nicht vollständig teilnehmen, wird die volle Veranstaltungsgebühr erhoben.</p> <p><b>VII. Kündigung des Teilnehmers</b> Jeder Teilnehmer kann den Vertrag zu jeder Zeit aus wichtigem Grunde schriftlich kündigen. Ein wichtiger Grund liegt z.B. bei Einziehung zum Wehr- bzw. Zivildienst oder nicht nur vorübergehender Krankheit, die die Teilnahme unmöglich macht, vor. Ein Dozentenwechsel berechtigt den Teilnehmer jedoch nicht zur Kündigung aus wichtigem Grunde.</p> <p><b>VIII. Rücktritt des Veranstalters, Änderungen der Veranstaltung</b> Der Veranstalter ist berechtigt, bei ungenügender Beteiligung, Ausfall eines Dozenten oder anderen</p>
	<p>zwingenden Gründen bis zum Beginn der Veranstaltung zurückzutreten. Bereits bezahlte Gebühren werden zurückerstattet; weitergehende Ansprüche der Teilnehmer, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.</p> <p>Der Veranstalter behält sich vor, organisatorische und inhaltliche Änderungen, die den Ablauf der Veranstaltung oder den Einsatz von Dozenten betreffen, aus wichtigem Grunde vorzunehmen.</p> <p><b>IX. Ratenzahlung</b> 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 gem. III. Ein Anspruch auf Ratenzahlung besteht nicht.</p> <p><b>X. Kurse mit Computernutzung</b> 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 bzw. Dritten nutzbar gemacht werden. Der Teilnehmer ist nicht berechtigt, Konfigurationen an Hard- und Software sowie Installationen fremder Software ohne Abstimmung mit dem Dozenten durchzuführen.</p> <p><b>XI. Internetnutzung</b> 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. pornographischen, politisch radikalen, gewaltverherrlichenden oder volksverhetzenden Inhalten. Ferner dürfen keine Uploads durchgeführt werden.</p> <p><b>XII. Haftung</b> Der Veranstalter haftet nicht für Schäden der Teilnehmer, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlich oder grob fahrlässigem Verhalten des Veranstalters, von dessen Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen.</p> <p><b>XIII. Erfüllungsort</b> Erfüllungsort für Leistungen, die sich aus diesem Vertrag ergeben, ist Salzburg/Kuchl.</p>