

Kundenorientierung – gelebter Service

Basiswissen für MitarbeiterInnen, die viel mit Kunden zu tun haben



Echte Kundenbindung erreichen

Kundenorientierung - auch in schwierigen Situationen – echte Kundenbindung zu erreichen. Übrigens: wer als Monteur mit seinem Kunden gut zurechtkommt, der hat auch mehr Freude an der Arbeit.

Workshopinhalte:

- Bewusst wahrnehmen, was der Kunde vom Handwerker erwartet
- Reflektieren, wie Kundenorientierung gelebt werden kann
- Erkennen von problematischen Situationen im Umgang mit Kunden
- Erarbeiten von passgenauen Lösungsstrategien
- Wahrnehmen von Optimierungschancen

Methoden:

Die TeilnehmerInnen bearbeiten selbständig in Kleingruppen praktische Fallbeispiele und suchen nach optimalen Lösungen



Die A 8 Richtung Salzburg, Ausfahrt Schweinbach-Maria-Eck abfahren. Ca. 4 km Richtung Traunstein fahren und vor dem Ortsschild Traunstein Haslach rechts in das Gewerbegebiet Seiboldsdorf einbiegen

→ Info-Box

- **Datum:** 22.2. 2008, 8.00 – 16.00 Uhr
- **Ort:** btz Traunstein
- **Kosten:** € 125.-
- **Veranstalter:** btz Traunstein
- **Info:** +49-861-98977-0
- **Referent:** Dr. Karlheinz Valtl

Kontakt/ Faxanmeldung: btz Traunstein, +49-861-98977-22, Anmeldeschluss: **15. Feb. 2008**

→ **Anmelde-Box**

→ Veranstaltung **Kostenbewusstsein und unternehmerisches Denken**

→ Datum / Kosten 22.2.2008 / Preis: € 125.-

→ Veranstaltungs-Ort **btz Traunstein, Mühlwiesen 4, 83278 Traunstein**

→ Name / Firma

→ Teilnehmende Personen Anzahl Namen

→ Ansprechpartner

→ Postadresse

→ E-Mail / Telefon

→ Datum / Unterschrift / Stempel

→ **Teilnahme-Bedingungen**

I. Vertragsabschluss
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.

II. Veranstalter, Rechtsträger
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.

III: Gebühren
Die Gebühren werden mit Zugang der Rechnung beim Teilnehmer, spätestens jedoch am ersten Unterrichtstag, fällig.

→ **Widerrufsbelehrung:**

IV. Widerruf des Teilnehmers
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.

V. Widerrufsfolgen
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 Teilnehmers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Teilnehmer diese selbst veranlasst hat (z.B. durch Download etc.).

VI. Rücktritt des Teilnehmers
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.
Bei Rücktritt des Teilnehmers kann der Veranstalter einen pauschalen Aufwendersersatz in Höhe von
→ 50% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer bis 200 Unterrichtsstunden,
→ 30% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer über 200 bis 500 Unterrichtsstunden,
→ 15% der Gebühr bei Veranstaltungen mit einer Dauer über 500 Unterrichtsstunden verlangen.
Dem Rücktretenden bleibt der Gegenbeweis offen, dass dem Veranstalter im konkreten Fall niedrigere Aufwendungen entstanden sind.
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.

VII. Kündigung des Teilnehmers
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.

VIII. Rücktritt des Veranstalters, Änderungen der Veranstaltung
Der Veranstalter ist berechtigt, bei ungenügender Beteiligung, Ausfall eines Dozenten oder anderen zwingenden Gründen bis zum Beginn der Veranstaltung zurückzutreten. Bereits bezahlte Gebühren werden zurückerstattet; weitergehende Ansprüche der Teilnehmer, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen. Der Veranstalter behält sich vor, organisatorische und inhaltliche Änderungen, die den Ablauf der Veranstaltung oder den Einsatz von Dozenten betreffen, aus wichtigem Grunde vorzunehmen.

IX. 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 gem. III. Ein Anspruch auf Ratenzahlung besteht nicht.

X. Kurse mit 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 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.

XI. 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. pornographischen, politisch radikalen, gewaltverherrlichenden oder volksverhetzenden Inhalten. Ferner dürfen keine Uploads durchgeführt werden.

XII. Haftung
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.

XIII. Erfüllungsort
Erfüllungsort für Leistungen, die sich aus diesem Vertrag ergeben, ist Salzburg/Kuchl.