

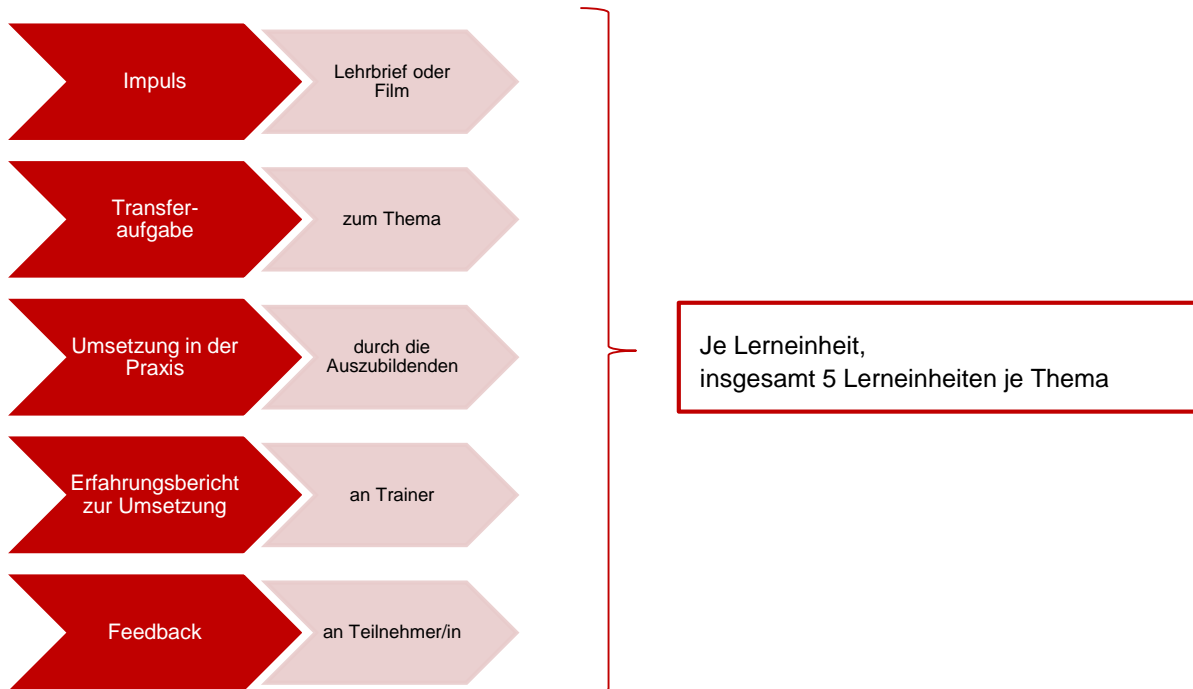


## LERNPROGRAMM „KUNDENKOMMUNIKATION“ (5 WOCHEN)

### Neues Schulungsprogramm für Auszubildende im Einzelhandel – „UPGRADE“

Kompetente Kundenkommunikation ist das A und O der Ausbildung im Handel. Händler sind darauf angewiesen, dass ihr zukünftiges Fachpersonal kompetent und freundlich mit Kunden umgehen kann. Nur so lassen sich dauerhafte Kundenbeziehungen aufbauen. Für dieses Themengebiet haben wir ein Schulungsprogramm für Auszubildende aller Ausbildungsjahre im Angebot, das mit Hilfe neuer Lernmedien und einem professionellen Coaching wenig Aufwand und große Lerneffekte bietet. Das Programm hat sich in zahlreichen Unternehmen des Einzelhandels bewährt. Die Lerninhalte werden per Film oder Lehrbrief kurz erläutert und durch eine von den Teilnehmern zu leistende „Hausaufgabe“ in den Alltag übertragen. Dann erfolgt die Umsetzung in die Praxis, direkt im Ausbildungsbetrieb. Die Erfahrungen, die die Lehrlinge dabei machen, werden in einem Erfahrungsbericht an die Trainerin gesandt, die innerhalb einer Woche dazu ein Feedback gibt. Diese Fern-Lehr-Einheiten werden durch zwei Coaching-Termine, an denen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Kleingruppen vor Ort arbeiten, ergänzt. Dadurch wird der Betrieb zeitlich entlastet, gleichzeitig wird durch die enge Begleitung jedoch gewährleistet, dass die Auszubildenden „dranbleiben“ und das Lernprogramm vollständig absolvieren.

### Struktur



### Teilnehmerkreis:

- Auszubildende im Einzelhandel



## Inhalte

### LERNPROGRAMM „KUNDENKOMMUNIKATION“ (5 WOCHEN)

s181471

#### 1. Kundenorientierte Wertschätzung

- Bedeutung einer wertschätzenden Grundhaltung Kunden gegenüber
- Regeln einer partnerschaftlicher Kommunikation mit Kunden
- Verbale und nicht-verbale Kommunikation

#### 2. Kontakt zum Kunden

- Bedeutung der Kontaktaufnahme zum Kunden
- Den Erstkontakt erfolgreich gestalten
- Körpersprachliche Signale erkennen

#### 3. Freundlichkeit

- Höflich mit dem Kunden umgehen
- Partnerschaftlichkeit
- Authentizität

#### 4. Kundenberatung

- Interesse des Kunden erkennen und nutzen
- Argumente und ggf. Alternativen präsentieren
- Entscheidungen unterstützen

#### 5. Preisverhandlung und Reklamation

- Den Wert einer Ware vermitteln
- Rabattmöglichkeiten, Dienstleistung und Service als geldwerte Vorteile
- Kundenorientierter Umgang mit berechtigten und unberechtigten Reklamationen

#### Ihre Seminarleiterin:



Pia Rauball,  
Trainerin bei der  
gaus gmbh,  
Dortmund

#### Ihr Ansprechpartner bei der IHK Siegen:



Jürgen Dax,  
☎ 0271 3302-202  
✉ juergen.dax@  
siegen.ihk.de

#### Ihre Ansprechpartnerin im bbz:



Silke Meffert,  
☎ 0271 89057-19  
✉ meffert@bbz-  
siegen.de

#### Was Sie noch wissen sollten:

##### Ort:

Berufsbildungszentrum (bbz) der IHK Siegen,  
Birlenbacher Hütte 10, 57078 Siegen

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt; die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

##### Preis/Eigenanteil:

€ 150,- zzgl. MwSt.

Die IHK Siegen übernimmt den Großteil der Kosten,  
€ 450,- je Teilnehmer/in.

##### Termine:

22.09.2014 – 24.10.2014

32 Unterrichtsstunden

Coaching in der Kleingruppe, Dauer etwa 90 min.  
in der 40. KW und 43. KW.

##### Anmeldeschluss:

08.09.2014

Das Parken ist auf den umliegenden Parkplätzen möglich, ggf. anfallende Parkgebühren werden nicht erstattet.



Berufsbildungszentrum  
(bbz) der IHK Siegen  
Birlenbacher Hütte 10  
57078 Siegen

Berufsbildungszentrum  
(bbz) der IHK Siegen

Birlenbacher Hütte 10  
57078 Siegen

Telefon: 02 71 / 8 90 57-0  
Telefax: 02 71 / 8 90 57-50

E-Mail: info@bbz-siegen.de  
Internet: www.bbz-siegen.de

## ANMELDUNG

Bitte ankreuzen

|  |
|--|
|  |
|  |

Kenn-Nr.:

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| s | 1 | 8 | 1 | 4 | 7 | 1 |
| s | 1 | 8 | 1 | 5 | 7 | 1 |

Lehrgangsbezeichnung:

|                                    |
|------------------------------------|
| Lernprogramm „Kundenkommunikation“ |
| Lernprogramm „Warenpräsentation“   |

Beginn:

|            |
|------------|
| 22.09.2014 |
| 26.01.2015 |

Anrede:  Herr  Frau

Name:

|                  |               |
|------------------|---------------|
| Vorname:         | Geburtsdatum: |
| Straße/Haus-Nr.: | PLZ/Ort:      |
| Telefon:         | Telefax:      |
| E-Mail:          | Mobil:        |

Firma:

|                  |          |
|------------------|----------|
| Straße/Haus-Nr.: | PLZ/Ort: |
| Telefon:         | Telefax: |
| E-Mail:          | Mobil:   |

Ich/wir habe/n die abgedruckten Geschäftsbedingungen gelesen und bin/sind mit ihnen einverstanden.

Rechnung an Privat:

Rechnung an Firma:

Ratenzahlung:  
(nur mit Einzugsermächtigung)  ja  nein

Datum: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Unterschrift  
Firmenstempel: \_\_\_\_\_

### Erteilung einer Einzugsermächtigung und eines SEPA-Lastschriftmandats

(1) Hiermit ermächtige(n) ich/wir das bbz widerruflich, das von mir/uns zu entrichtende Qualifizierungsentgelt bei Fälligkeit durch Lastschrift von meinem/unserem Konto einzuziehen.

(2) SEPA-Lastschriftmandat (Gläubiger-Identifikationsnummer: DE6400000000233363)

Ich/Wir ermächtige/n das bbz, Zahlungen von meinem/unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise/n ich/wir mein/unser Kreditinstitut an, die vom bbz auf mein/unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann/Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem/unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

BIC:             
(11 Stellen)

IBAN:                       
(22 Stellen)

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 1 - Geltung der Geschäftsbedingungen

Diese Geschäftsbedingungen gelten für Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, die das bbz der IHK Siegen durchführt. Sie liegen der gesamten Geschäftsverbindung zugrunde. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden.

### § 2 - Anmeldung

Die Anmeldung zu einer Aus-/Fortbildungsmaßnahme des bbz's erfolgt unter Verwendung eines vom bbz zur Verfügung gestellten Anmeldeformulars, hilfsweise formlos schriftlich. Der Vertragspartner des bbz's verpflichtet sich, die Geschäftsbedingungen anzuerkennen und - bei delegierter Teilnahme - die von ihm in die Maßnahme entsandte Person über die Geschäftsbedingungen zu unterrichten.

### § 3 - Qualifizierungsentgelt

Für die Aus-/Fortbildungsmaßnahme berechnet das bbz ein Qualifizierungsentgelt, das bei Maßnahmenbeginn bzw. bei vereinbarter Ratenzahlung zu den jeweils vereinbarten Terminen fällig und zu zahlen ist. Kommt der Vertragspartner im Falle der Vereinbarung von Ratenzahlungen mit der Zahlung ganz oder teilweise länger als 14 Tage in Verzug, so wird das bis zum Vertragsende zu zahlende Restentgelt sofort in voller Höhe fällig und zahlbar. Kosten, die bei der Rückbelastung einer erteilten Einzugsermächtigung entstehen, werden dem Vertragspartner gesondert in Rechnung gestellt. Nimmt der Teilnehmer an dem Lehrgang nicht oder nur teilweise teil, so ist dies grundsätzlich ohne Einfluss auf die Verpflichtung zur Entrichtung des vereinbarten Qualifizierungsentgeltes. Im Falle des Zahlungsverzuges ist das bbz berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem jeweiligen Bundesbankdiskontsatz zu berechnen.

### § 4 - Rücktritt

Nach Zugang der Anmeldebestätigung besteht die Möglichkeit, innerhalb einer Frist von 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten. Diese Frist endet in jedem Fall mit Maßnahmenbeginn. Die Erklärung des Rücktritts bedarf der Schriftform.

### § 5 - Kündigung

Der Vertrag kann beiderseits mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende des 3., 6., 9. u.s.w. Qualifizierungsmonats gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die Dozenten sind nicht zur Entgegennahme von Kündigungen berechtigt. Im Falle der Kündigung wird das Entgelt anteilig entsprechend unseren Kündigungsbedingungen berechnet. Über das anteilige Qualifizierungsentgelt hinausgehende Kosten können nicht geltend gemacht werden.

### § 6 - Maßnahmenangebot und Änderungen

Das bbz behält sich vor, wegen mangelnder Teilnehmerzahl oder plötzlicher Erkrankung von Dozenten die bestätigten Maßnahmen abzusagen. Bereits gezahltes Qualifizierungsentgelt wird erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Ein Wechsel von Dozenten oder eine Verschiebung im Ablauf geben kein Recht zur außerordentlichen Kündigung.

### § 7 - Pflichten des Teilnehmers

Der Teilnehmer verpflichtet sich, die am Qualifizierungsort geltende Hausordnung zu beachten, Anweisungen der bbz-Mitarbeiter und -Dozenten zu befolgen sowie die sonstigen eingegangenen Verpflichtungen einzuhalten. Teilnehmer, die nachhaltig gegen diese Verpflichtungen verstoßen, können von der Maßnahme ausgeschlossen werden. Die Verpflichtung zur Zahlung des Qualifizierungsentgeltes bleibt hiervon unberührt. Dem Teilnehmer ist bekannt, dass die vom bbz im Rahmen einer gerätegebundenen Maßnahme zur Verfügung gestellte Software ausschließlich zu Qualifizierungszwecken genutzt werden darf und dass jeglicher Missbrauch zu Schadensersatzansprüchen seitens des bbz's und/oder Dritten führen kann. Wird das bbz von dritter Seite in Anspruch genommen, ist es von dem dies verursachenden Teilnehmer von Schadensersatzansprüchen sowie sonstigen Ansprüchen freizustellen.

### § 8 - Haftung

Das bbz haftet nicht bei Unfällen, Beschädigungen, für den Verlust und den Diebstahl mitgebrachter Gegenstände und Kraftfahrzeuge, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln der bbz-Mitarbeiter oder deren Beauftragten vorliegt.

### § 9 - Datenspeicherung

Der Vertragspartner und Teilnehmer erklärt sich mit dem Erheben, Speichern, Übermitteln, Löschen und der automatisierten Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten für Zwecke der Maßnahmenabwicklung sowie der späteren Information ausdrücklich einverstanden.

### § 10 - Sonstiges

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Siegen.