



Akademie



www.tuev-sued.de/akademie

■ Management

- Anlagen- und Produktionstechnik
- Umwelttechnik
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Gesundheitswesen und Medizintechnik
- Verkehr und Logistik
- Elektro- und Gebäudetechnik
- Informationstechnologie

TÜV SÜD Akademie GmbH
 Ulrike Brendle
 Westendstraße 160
 80339 München
 Telefon +49 (0) 89 5791-2895
 Telefax +49 (0) 89 5791-2671
 ulrike.brendle@tuev-sued.de

AC32-SÜ-fty-105x210-w-11-08-25



Akademie

Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

Servicequalität

Qualifizierung für ausgezeichneten Service und starke Kundenbindung

Termine 2012

TÜV SÜD Akademie GmbH



Mit Service begeistern

Sehr geehrte Damen und Herren,

überlassen Sie Ihre Servicequalität nicht dem Zufall! Servicequalität ist ein Schlüsselfaktor für Ihren Unternehmenserfolg.

Der Wettbewerbsdruck sowie vergleichbare Produkte und Dienstleistungen bewegen Unternehmen verstärkt dazu, neue Möglichkeiten zur Differenzierung zu finden. Profitable Kunden mittels ausgezeichnetem Service zu binden, ist selbst in schwierigen Zeiten ein Erfolgskonzept! Dies muss genau dort passieren, wo Kunden auf die Botschafter eines Unternehmens treffen – Ihre Mitarbeiter.

Servicequalität in vier Schritten

Mit unseren vier Trainings rund um Servicequalität bieten wir Ihnen ein ganzheitliches und effektives Qualifizierungskonzept:

- **Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie:** Praxisnahe Begriffe und unverzichtbare Hintergründe zu Service und Qualität kennen und gezielt einsetzen
- **Servicequalität im Front-Office:** Optimierung Ihrer Serviceprozesse sowie adäquates Erkennen, Erfassen und Betreuen von Interessenten und Kunden
- **Servicequalität im Back-Office und Beschwerden:** Strukturiertes und lösungsorientiertes Bearbeiten von Anfragen und Beschwerden
- **Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung:** Systematische Vorbereitung und Abwicklung von Kundenbesuchen

Erfahrene Spezialisten zeigen Ihnen, wie Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden erkennen und befriedigen und damit zum „Service-Leader“ in Ihrem Markt werden. Durch die Optimierung Ihrer Serviceleistungen lässt sich Ihr Umsatz deutlich steigern!



Mit freundlichen Grüßen

Ulrike Brendle
Produktmanagerin
Projekt-, Kunden- und Unternehmensmanagement

Inhalt

Unser Lehrgang Servicequalität	4
■ Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie	5
■ Modul 2: Servicequalität im Front-Office	6
■ Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden	7
■ Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung	8
■ Strategie Servicequalität – Führungskräfte-Workshop	10
Mehr Wissen für mehr Wachstum: Total Quality Selling	12
Ihre regionalen Ansprechpartner	14
Termine 2012	15
Inhouse-Seminare	16

Qualifizierung für mehr Servicequalität

„Als Beraterin für Qualitäts- und Kundenmanagement verfüge ich über fundierte Kenntnisse im Bereich Servicequalität. Ich bin davon überzeugt, dass sich in einem Unternehmen mit gutem Service viel bewegen lässt. Durch die Teilnahme am Lehrgang „Servicequalität“ der TÜV SÜD Akademie konnte ich viele neue Impulse gewinnen. Das Zertifikat „Spezialist Servicequalität – TÜV“ ist ein anerkannter Beweis meiner Kompetenz!“



Ulrike Schulz, Inhaberin
Ulrike Schulz Qualitäts- und Kundenmanagement in Feldkirchen-Westerham

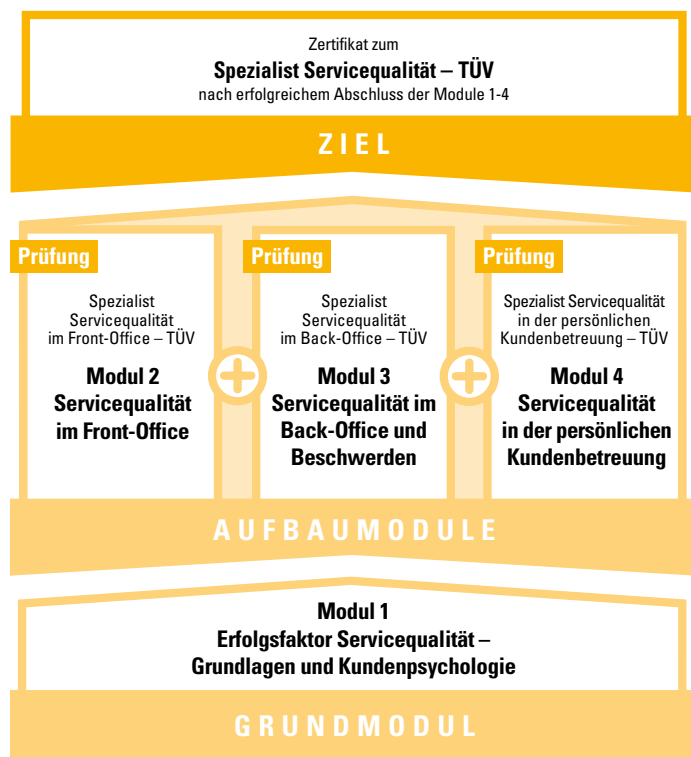


Qualitäts- & Kundenmanagement
Ulrike Schulz

Qualifizieren Sie sich zum Manager von Kundenbeziehungen

Unser Lehrgang Servicequalität

Je nach Arbeitsschwerpunkt – Front-Office, Back-Office oder persönliche Kundenbetreuung – und Ihren persönlichen Zielen buchen Sie nach dem Grundmodul flexibel die Aufbaumodule. Nach erfolgreichem Abschluss der Module 1–4 erhalten Sie das Zertifikat „**Spezialist Servicequalität – TÜV**“.



Für strategische Entscheider und Führungskräfte bieten wir den individuellen Workshop „**Strategie Servicequalität**“ an. Wir unterstützen Sie dabei, Servicequalität als strategischen Erfolgsfaktor in Ihr Unternehmen zu implementieren – auf Wunsch von der Analyse bis zur Implementierung.

Die sichere Basis für alle Kundenbeziehungen

Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie

Anspruchsdenken sowie die Suche der Kunden nach Sicherheit machen Service zu einer anspruchsvollen Aufgabe. Kundenorientiert durchgeführt ist Service das Tor zu einer langfristigen Kundenbeziehung. In diesem Modul werfen Sie einen kritischen Blick auf die Ist-Situation der Kundenbetreuung aus psychologischer und prozessualer Sicht.

Inhalt

- Bedürfnisse von Kunden und Interessenten erkennen
- Ursachen für Widerstand und Enttäuschung analysieren
- Kundenerwartungen steuern
- Qualitätskriterien im Service
- Servicequalität messen und beurteilen
- Service- und Dialogprozesse optimieren
- Transfer und Umsetzung in Arbeitssituationen der Teilnehmer
- Individuelles Feedback und Anwendungstipps

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter aus dem Vertriebsinnendienst, Front- oder Back-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter
- Technischer oder kaufmännischer Vertriebsaußendienst

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 458,15 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6124036

Ihr Nutzen:

- Das Training vermittelt Ihnen das psychologische Fundament anhand simpler und eingängiger Modelle.
- Sie lernen, Ihren Service kundenorientiert zu beurteilen.
- Wir geben Ihnen unverzichtbare Tipps für eine individuelle Umsetzung.



Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck

Modul 2: Servicequalität im Front-Office

Front-Office, Vertriebsinnendienst oder Hotline sind erste Anlaufstellen für Interessenten, interne und externe Kunden. Hier wird häufig der Grundstein einer Geschäftsbeziehung gelegt. Sie unterscheiden zwischen Bedarf und Bedürfnissen von Anrufern und erfassen diese strukturiert. Sie zeigen Lösungswege auf und treffen konkrete Vereinbarungen mit Ihren Gesprächspartnern, die Sie dokumentieren.

Inhalt

- Sicherstellen der Erreichbarkeit
- Einheitliche und zeitgemäße Gesprächsannahme
- Herstellen des Kunden- und Themenbezugs
- Bedarf und Bedürfnis – ein wichtiger Unterschied
- Lösungsvereinbarungen erzielen, Effizienztechniken anwenden
- Mit Zurückhaltung und Widerständen umgehen
- Gespräche richtig dokumentieren
- Eskalierende Gespräche – Umgang und Lösungswege
- Schriftliche Prüfung zum „Spezialist Servicequalität im Front-Office – TÜV“

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter aus dem Vertriebsinnendienst, Front-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter

Voraussetzung

Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“

Abschluss:	Zertifikat Spezialist Servicequalität im Front-Office – TÜV
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.) 511,70 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6124037

Ihr Nutzen:

- Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Serviceprozesse optimieren und die Rolle des Beziehungsmanagers übernehmen.
- Sie wickeln Gespräche strukturiert und kundenindividuell ab.
- Sie begegnen schwierigen Kundensituationen sicher.



Von der Problem- zur Lösungsorientierung

Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden

In Back-Office-Einheiten werden klassisch eskalierte Kundengespräche, schriftliche Anfragen und Beschwerden weiterverfolgt. Hier entscheiden Antwortzeit und -qualität über die Einschätzung der Zuverlässigkeit durch den Kunden. Sie trainieren die abschließende Bearbeitung von Kundenvorgängen und erstellen eigene Antwortschreiben.

Inhalt

- Kundenschriften analysieren, fehlende Informationen einholen
- Brief- und E-Mail-Konzepte erstellen
- Umgang mit unausgesprochenen Leserfragen
- Kunden- und Themenbezug herstellen
- Von der Rechtfertigung zur Lösung
- Appelltechniken: So bleiben Sie im Gespräch
- Schriftliche Prüfung zum „Spezialist Servicequalität im Back-Office – TÜV“

Teilnehmerkreis

- Mitarbeiter aus dem Vertriebsinnendienst, Front- oder Back-Office
- Hotline- und Call-Center-Mitarbeiter
- Technischer oder kaufmännischer Vertriebsaußendienst

Voraussetzung

Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“

Abschluss:	Zertifikat Spezialist Servicequalität im Back-Office – TÜV
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.) 511,70 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6124038

Ihr Nutzen:

- Sie binden Kunden durch Zuverlässigkeit, Souveränität und Wertschätzung.
- Anfragen, Reklamationen und schwierige Situationen bearbeiten Sie strukturiert, schnell und lösungsorientiert.
- Als direkten Benefit erhalten Sie Vorschläge für Anschreiben und individualisierte Textbausteine.



Geben Sie exzellentem Service Ihr Gesicht

Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung

Persönliche Beziehungen prägen den Serviceeindruck beim Kunden. Sie bergen ein hohes Potenzial für aktive Empfehlung sowie Zusatzverkäufe. In diesem Modul trainieren Sie die Vorbereitung und Abwicklung eines Kundenbesuchs unter dem Aspekt Service.

Inhalt

- Terminvereinbarung, Bedarfsanalyse und Auftragsdefinition
- Gesprächsvorbereitung und „Knigge“ für den Vor-Ort-Besuch
- Bezug zur Vorgeschichte herstellen und weiteres Verfahren festlegen
- Umgang mit Störungen und Konflikten
- Leistungsdarstellung und Verbleib regeln
- Schriftliche Prüfung zum „Spezialist Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung – TÜV“

Teilnehmerkreis

- Technischer und kaufmännischer Vertriebsaußendienst
- Kundendienst (Wartungsingenieure, Techniker, Kundenbetreuer, etc.)

Voraussetzung

Teilnahme am Modul 1 „Erfolgsfaktor Servicequalität“
Wir empfehlen die vorherige Teilnahme am Modul 3 „Servicequalität im Back-Office und Beschwerden“.

Abschluss:	Zertifikat Spezialist Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung – TÜV
Dauer:	1 Tag
Preis:	385,00 € Teilnahmegebühr 45,00 € Prüfungsgebühr (alle zzgl. MwSt.) 511,70 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Fachdozenten der TÜV SÜD Akademie
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6124039

Ihr Nutzen:

- Sie trainieren und optimieren Ihre Kompetenzen durch Feedback und Verbesserung.
- Eine strukturierte Herangehensweise macht Sie zum erfolgreichen Beziehungsmanager.
- Wir zeigen Ihnen, wie Sie auch in schwierigen Situationen wertschätzend überzeugen.



»Konsequenter
Unternehmenserfolg
ist von ganzheitlicher
Personalqualifizierung
nicht mehr zu trennen.«



Individuelle Lösungen für strategische Entscheider und Führungskräfte

Strategie Servicequalität – Führungskräfte-Workshop

Einschlägige Maßnahmen zur Professionalisierung von Service-Mitarbeitern müssen fördernd und fordernd vom Management begleitet und weiterentwickelt werden. Daher bieten wir zur nachhaltigen Ergebnissicherung ein Inhouse-Modul für Führungskräfte und/oder die Geschäftsleitung an.

Ist-Analyse

Der Workshop wird gemeinsam mit Ihren Verantwortlichen für die Servicestrategie konzipiert. Dazu führen wir Experten-Interviews in Ihrem Unternehmen durch, welche die aktuelle Situation analysieren. Als Ergebnis erhalten Sie von uns ein **management summary** über den Status der Serviceorientierung in Ihrem Unternehmen, Informationen zum Branchen-Benchmark, bereits umgesetzte Maßnahmen und deren Ergebnisse, Empfehlungen etc.

Führungskräfte-Workshop

Anhand der Ziele, der Erwartungen Ihrer Kunden sowie der Ist-Analyse entwickeln wir den Führungskräfte-Workshop nach Ihren Bedürfnissen. Ausgehend von Unternehmensstrategie und -zielen definieren und



Teilnehmerkreis

- Strategische Entscheider (Geschäftsführer, Unternehmer, Division Manager etc.)
- Manager mit Verantwortung für operative Service-Einheiten und Kundenzufriedenheit (Teamleiter, Gruppenleiter, Abteilungsleiter)
- Manager mit Verantwortung für die Steuerung externer Service-Einheiten
- Projektleiter, Personalentwickler

Ihre Ansprechpartnerin

Ulrike Brendle, Tel. 089 5791-2895,
Fax 089 5791-2671, ulrike.brendle@tuev-sued.de



präzisieren wir gemeinsam mit Ihnen die Serviceziele und Servicestandards. Hieraus werden Maßnahmen entwickelt, um bestehende oder geplante Ziele im Unternehmen umzusetzen.

Mögliche Inhalte sind z. B.:

- Grundsätze zu Servicestrategie und Servicezielen
- Formulierung und Kommunikation von Serviceversprechen
- Kriterien für die Maßnahmenentwicklung
- Messgrößen und -verfahren für die Servicequalität
- Einsatz des Net Promoter Scores
- Das Management als Initiator und Vorbild
- Management-Werkzeuge
- Wissenswertes zur Zertifizierung der Servicequalität
- Definition konkreter strategischer und operativer Maßnahmen

Ergänzend integrieren wir in Abstimmung mit Ihnen Impulsvorträge namhafter Experten aus der Wirtschaft oder des Geschäftsbereichs Management Service der TÜV SÜD Gruppe.

Coaching & Beratung

Während der Implementierungsphase oder der Professionalisierung Ihres Managementsystems unterstützen wir Sie bei Bedarf durch Coachings und Beratung.

Umfassende Leistungen zuverlässig aus einer Hand

In allen Phasen stehen Ihnen die Experten der TÜV SÜD Gruppe mit Erfahrungen, Expertenwissen und dem gesamten Lösungsportfolio des Konzerns zur Verfügung! Setzen Sie bei der gezielten Optimierung Ihrer Servicequalität auf eine starke Allianz. Neben unseren Trainings bieten wir Ihnen auch eine Systemzertifizierung „ServiceQualität“ durch die TÜV SÜD Management Service GmbH an. Interessiert? Sprechen Sie mit uns.



Mehr Wissen für mehr Wachstum

Steigern Sie Ihren Umsatz: Total Quality Selling

Neue Wege in der Akquisition und eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sind die Schlüsselqualifikationen, um überragende Erfolge im Vertrieb zu erzielen und sich maßgeblich von den Mitbewerbern abzusetzen. So kommt neben der Servicequalität in jedem Unternehmen vor allem dem Vertrieb eine herausragende Bedeutung zu.

Erfahrene TQS-Spezialisten machen Sie fit für Ihren Umsatzerfolg.

Mit Total Quality Selling (TQS) gelingt es, den Umsatz auch gegen den Konjunkturtrend zu steigern. Die TÜV SÜD Akademie bietet Ihnen auch dafür ein maßgeschneidertes und modulares Lehrgangskonzept:

TQS – für mehr Transparenz und Sicherheit in Vertriebsprozessen

Vertriebliche Kompetenz in vier Phasen:

- **Akquisitionsmanagement:** Methodische Planung und Strukturierung des potenziellen Marktes für erfolgreiche Akquisition und Neukundengewinnung sowie um verlorene Kunden zurückzugewinnen
- **Anfragemanagement und Angebotsgestaltung:** Kundenorientierte Aufbereitung von Angeboten, gezieltes Management von Anfragen und systematische Weiterentwicklung von Bestandskunden
- **Angebotsverfolgungsmanagement:** Angebote systematisch und qualifiziert nachakquirieren, Auftragsverluste reduzieren und zusätzliche Umsatzpotenziale aktivieren
- **Preisverhandlungsstrategie:** Preisverhandlungen systematisch vorbereiten, durchführen und gewinnen – und höhere Preise erzielen

„Alleine durch die Einführung und Umsetzung von TQS haben wir unseren Umsatz zweistellig gesteigert“, zeigt sich Peter Mörmann, Geschäftsführer der Expo Display Service GmbH, von Total Quality Selling begeistert.

Ihre Ansprechpartnerin

Ulrike Brendle, Tel. 089 5791-2895,
Fax 089 5791-2671, ulrike.brendle@tuev-sued.de



»Unternehmen,
die ihre Servicequalität
und ihre Vertriebs-
prozesse optimieren,
spüren dies besonders
schnell in ihrer Umsatz-
und Gewinnsituation.«



Fachkompetenz ist unsere Stärke

Ihre regionalen Ansprechpartner

Sie wünschen eine persönliche Beratung oder möchten anspruchsvolle Inhouse-Konzepte und umfassende Qualifizierungsmaßnahmen realisieren? Unsere Bildungsexperten stehen Ihnen auch in Ihrer Nähe für kompetente Beratung und Umsetzung zur Verfügung.

Berlin

Christian Hohendorf, Tel. 030 4030416-11,
Fax 030 4040416-08, christian.hohendorf@tuev-sued.de



Freiburg

Berrin Seker, Tel. 0761 15079-12,
Fax 0761 15079-11, berrin.seker@tuev-sued.de



München

Tanja Fuchs, Tel. 089 5791-4291,
Fax 089 5791-2671, tanja.fuchs@tuev-sued.de



Bundesweit – auch in Ihrer Nähe

Termine 2012

Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie

Dauer: 1 Tag, 6124036

1

01.03.2012 Freiburg 22.05.2012 Berlin
29.03.2012 Freiburg 17.09.2012 München
26.04.2012 Freiburg

Modul 2: Servicequalität im Front-Office

Dauer: 1 Tag, 6124037

2

02.03.2012 Freiburg 18.10.2012 München
05.06.2012 Berlin

Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden • Dauer: 1 Tag, 6124038

3

30.03.2012 Freiburg 12.11.2012 München
19.06.2012 Berlin

Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung • Dauer: 1 Tag, 6124039

4

27.04.2012 Freiburg 26.11.2012 München
07.08.2012 Berlin

Strategie Servicequalität – Führungskräfte-Workshop

Inhalte, Termine und Dauer vereinbaren wir gerne individuell mit Ihnen.

Weitere Termine finden Sie im Internet unter:
www.tuev-sued.de/akademie/fly

Weiterbildung maßgeschneidert und vor Ort für Sie

Inhouse-Seminare: Bedarfsgerechte Trainings direkt in Ihrem Unternehmen

Was halten Sie von Wissen und Weiterbildung, die direkt zu Ihnen kommen? Die erfahrenen Bildungsexperten der TÜV SÜD Akademie konzipieren und realisieren Schulungsmaßnahmen individuell für Sie und Ihr Unternehmen.

Zunächst erstellen wir gemeinsam mit Ihnen eine genaue Situations- und Bildungsbedarfsanalyse. Auf dieser Basis legen wir mit Ihnen die Bildungsziele fest und stellen Ihr Inhouse-Seminar maßgeschneidert zusammen. Sie profitieren von einem gezielten Qualifizierungskonzept, das wir vor Ort für Sie umsetzen: Seminarvorbereitung, Erfolgskontrolle und Transfersicherung inklusive.

Mehr erfahren Sie im Internet unter:
www.tuev-sued.de/akademie/fly/inhouse



Ihr Nutzen:

- Sie legen Inhalte, Rahmen und Ablauf nach Ihren Bedürfnissen fest.
- Wir schulen Ihre Mitarbeiter direkt in Ihren Unternehmensräumen – Sie sparen Reise- und Übernachtungskosten.
- Auch Teilnehmer mit unterschiedlichen Vorkenntnissen erreichen ein einheitliches Wissensniveau.
- Sie profitieren von unserer langjährigen Schulungserfahrung in Großkonzernen wie auch im Mittelstand.
- Ob Europa, Amerika oder Asien – auf Wunsch richten wir Ihr Training gerne international aus.



**Mit Fachkompetenz von der TÜV SÜD Akademie ans Ziel
Ihre Vorteile auf einen Blick**

- 1 Sie qualifizieren und motivieren Ihre Mitarbeiter für eine optimale Kundenbetreuung.**
- 2 Durch Ihren ausgezeichneten Service erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden.**
- 3 Sie erhalten ein anerkanntes Zertifikat der TÜV SÜD Akademie.**
- 4 Der praxisnahe Wissenstransfer erfolgt in kleinen Lerngruppen.**
- 5 Wir schulen Sie gerne auch „Inhouse“ bei Ihnen vor Ort.**



**Melden Sie sich jetzt mit beiliegendem Faxformular oder online an oder wenden Sie sich an Ihren regionalen Ansprechpartner.
Wir freuen uns auf Sie!**

Mehr Informationen und Weiterbildungsangebote sowie unser praktisches Online-Anmeldeformular finden Sie unter:

www.tuev-sued.de/akademie



Anmeldung

bitte faxen an: **0800 2523329**

(Bitte in BLOCKSCHRIFT ausfüllen)

Hier können Sie sich online anmelden:
www.tuev-sued.de/akademie



Akademie

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Veranstaltung

Titel _____
Termin _____ Ort _____

Teilnehmer (bitte immer ausfüllen)

Herr Frau (bitte ankreuzen) Titel _____
Name _____ Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Abteilung _____ Funktion _____
Telefon _____ E-Mail _____

Weiterer Teilnehmer

Herr Frau (bitte ankreuzen) Titel _____
Name _____ Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Abteilung _____ Funktion _____
Telefon _____ E-Mail _____

Adresse (bitte immer ausfüllen)

Privat Firma (bitte ankreuzen) Firma _____
Straße _____ PLZ/Ort/Land _____
Branche _____ Mitarbeiteranzahl _____

Rechnungsadresse (falls abweichende Adresse) Ihre interne Bestell-Nr. (falls vorhanden) _____

Korrespondenz gewünscht:

per Post per E-Mail per Fax
 an Teilnehmer Zusätzlich an: _____

Informationen

Ja, informieren Sie mich über Ihr Schulungsangebot: per Telefon per E-Mail

Ich interessiere mich für folgendes Weiterbildungsthema: _____

Ja, bitte nehmen Sie mich in Ihren Newsletter-Verteiler auf.

Unterschrift (bitte immer ausfüllen)

Datum/Ort _____ Unterschrift _____ Firmenstempel _____

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

TÜV SÜD Akademie GmbH

Im Folgenden werden Vertragspartner der TÜV SÜD AKADEMIE GmbH als **Kunde** oder als **Teilnehmer** und die TÜV SÜD AKADEMIE GmbH als **Akademie** bezeichnet. Kunde und Akademie gemeinsam werden als **Vertragsparteien** bezeichnet.

1. Geltungsbereich

1.1 Angebote, Lieferungen und Leistungen der Akademie erfolgen ausschließlich unter Einbeziehung dieser AGB. Änderungen gelten nur insoweit, als diese schriftlich vereinbart sind.

1.2 Die von der Akademie eingesetzten Berater / Trainer handeln während ihrer Tätigkeit ausschließlich im Auftrag und im Namen der Akademie. Zusatz-, Folge- und Neuaufträge mit eingesetzten Beratern sind ausschließlich über die Akademie abzuschließen.

2. Angebot oder Vertragsschluss

2.1 Die Angebote der Akademie sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch hinsichtlich der Preisangaben. Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Tätigkeit oder die sonstige Leistung und nicht ein Erfolg.

2.2 Der Kunde kann schriftlich, per Fax oder online bei den Training Centern der Akademie eine Anmeldung oder Bestellung abgeben. Änderungen im Zuge des technischen Fortschritts und / oder sonstiger Leistungsdaten bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.

Mit dem Auftrag / der Anmeldung erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Leistung oder Ware erwerben zu wollen. Verträge bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen Bestätigung oder der Ausführung des Auftrags durch die Akademie.

2.3 Ein Rücktritt von einer gebuchten Veranstaltung muss schriftlich erfolgen und bis spätestens 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen. Maßgebend hierfür ist das Datum des Poststempels. Bei einer Abmeldung nach dieser Frist bis zum 3. Arbeitstag vor der Veranstaltung werden 50 % der Teilnahmegebühr zur Zahlung fällig. Bei einer späteren Abmeldung bzw. bei Nichterscheinen zur Veranstaltung oder vorzeitigem Beenden der Teilnahme ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten. Bei Veranstaltungen mit einer Dauer länger als 3 Monaten ist bei einem Rücktritt durch den Teilnehmer ab 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine anteilige Teilnehmergebühr für 3 Monate zu zahlen (bei geförderten Maßnahmen vorbehaltlich anderweitiger Regelungen der zuständigen fördernden Stellen). Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist möglich.

2.4 Soweit die Akademie im Auftrag des Teilnehmers eine Zimmerreservierung vornimmt, ist diese für den Teilnehmer verbindlich. Die Akademie ist nur Vermittler. Änderungen bzw. Stornierungen sind vom Teilnehmer selbst vorzunehmen. Sollte der Vermieter daraus Kosten geltend machen, trägt diese der Teilnehmer.

2.5 Die Akademie darf ohne Einwilligung des Kunden Teile eines Auftrags im Wege des Unterauftrags an Dritte weitergeben, wenn der Auftragnehmer ein Unternehmen der TÜV SÜD Gruppe ist oder sichergestellt ist, dass er die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems der Akademie erfüllt.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Sofern keine einzelvertragliche Regelung besteht, ergeben sich die jeweils gültigen Teilnahmegebühren oder Preise aus den aktuellen Veranstaltungsprogrammen (Druck, CD oder Internet). Die Gebühren oder Kaufpreise sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzüge und unter Angabe der Rechnungsnummer auf eines der angegebenen Konten zu überweisen. Teilrechnungen können gestellt werden.

Die Akademie behält sich vor, bei Veranstaltungen als Teilnahmevoraussetzung Barzahlung sowie Vorauskasse vorzuschreiben. Alle Preise verstehen sich als Nettopreise, zusätzlich der anfallenden gesetzlichen Mehrwertsteuer (Ausnahmen gem. § 4 Nr. 21 UStG sind gesondert gekennzeichnet). In Katalogen oder Flyern ausgewiesene Endpreise enthalten die am Tag der Drucklegung gültige Mehrwertsteuer. Sollte eine gesetzliche Umsatzsteuererhöhung nach Erscheinen des Kataloges erfolgen, ist die Akademie zur Berechnung des erhöhten Mehrwertsteuerbetrages berechtigt.

3.2 Bei Veranstaltungen (Ausnahme: ESF / SGBIII) beinhaltet der Rechnungsbetrag die Kosten für die Teilnahme und Pausengetränke, ggf. zusätzlich einer Prüfungsgebühr, einer IHK-Gebühr und Kosten für Lehrmittel. Eine Veranstaltung kann nicht auf mehrere Teilnehmer aufgeteilt werden, mit der Folge, dass jeder Teilnehmer nur einen Teil der Veranstaltung besucht. Eine Teilbuchung mit Preisermäßigung ist, wenn im Programm nicht ausdrücklich ausgewiesen, nicht möglich. Die Teilnahmegebühr beinhaltet keine Hotel- oder Übernachtungskosten. Diese sind vom Teilnehmer zu tragen.

4. Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen

Bestellt der Kunde als Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, so hat er das Recht, seine Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen innerhalb von zwei Wochen schriftlich oder durch Rücksendung der Ware / Unterrichtsmaterialien zu widerrufen.

Die Frist beginnt mit Abschluss des Vertrags oder Erhalt der Ware / Unterrichtsmaterialien. Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, sobald die Verpackung gelieferter Datenträger geöffnet oder entfernt wurde.

Etwasige Kosten der Rücksendung bei Ausübung des Widerrufsrechtes trägt der Kunde, es sei denn, die gelieferte Ware entspricht nicht der bestellten Ware.

5. Durchführung von Veranstaltungen

5.1 Der Unterricht wird entsprechend dem ausgedruckten Programminhalt durchgeführt. Die Akademie behält sich jedoch Änderungen vor, sofern diese das Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändern.

5.2 Ein Anspruch auf die Unterrichtserteilung durch einen bestimmten Dozenten bzw. an einem bestimmten Unterrichtsort besteht nicht. Es besteht auch kein Anspruch auf Ersatz eines versäumten Veranstaltungstages.

5.3 Die Akademie behält sich vor, eine Veranstaltung zu verschieben oder abzusagen aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat,

z. B. Erkrankung eines Dozenten, Nichterreichen der notwendigen Teilnehmerzahl usw. Die Benachrichtigung der Teilnehmer über eine Absage erfolgt an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden bei Lehrgangsausfall zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer, insbesondere Schadensersatzansprüche gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.

6. Schutz- und Urheberrechte

6.1 Unsere CD-ROM-Produkte und die dazugehörigen Dokumentationen sind für den Eigengebrauch des Kunden, der ein einfaches, nicht weiter übertragbares Nutzungsrecht erhält, bestimmt. Mit Abschluss des Kaufvertrages erklärt sich der Kunde mit den gültigen Lizenzbedingungen einverstanden.

6.2 An den von der Akademie erstellten Unterlagen, Ergebnissen, Berechnungen, etc. behält sich die Akademie die Urheberrechte ausdrücklich vor. Unterrichtsunterlagen oder Teile davon dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht reproduziert werden.

6.3 Eine werbeteknische Verwendung der TÜV SÜD Wort- und Bildmarke, die über das erteilte Zertifikat oder die ausgestellte Bescheinigung hinausgeht (z. B. auf Visitenkarten), bedarf der schriftlichen Zustimmung der Akademie.

7. Haftung

7.1 TÜV SÜD haftet für Schäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur, wenn TÜV SÜD diese Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder wenn TÜV SÜD fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht („Kardinalpflicht“) verletzt hat. TÜV SÜD haftet im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten stets nur für den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

7.2 Soweit TÜV SÜD im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten gemäß vorstehender Ziffer 5.1 für fahrlässig verursachte Schäden haftet, ist deren Ersatzpflicht jedoch der Höhe nach je Schadensfall begrenzt auf: 1.000.000,00 EUR für Sachschäden, 500.000,00 EUR für Vermögensschäden.

7.3 Für Schadensersatzansprüche im Sinne von § 13 Abs. 5 AtG, die sich im Zusammenhang mit der von TÜV SÜD außerhalb von kerntechnischen Anlagen genehmigten Tätigkeit aus dem Umgang mit einem vom Genehmigungsbescheid erfassten radioaktiven Stoff, insbesondere bei dessen Beförderung, ergeben, haftet TÜV SÜD je Schadensfall bis zur Höhe der jeweils behördlich festgesetzten Deckungsvorsorge. Für weitergehende Schadensersatzansprüche gilt Ziff. 5.1.

7.4 Eine Haftung für Schäden, die durch die Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten infolge einfacher Fahrlässigkeit verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

7.5 „Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Auftraggebers schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf.

7.6 Der in Ziffern 5.1-5.4 enthaltene Haftungsausschluss bzw. die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Ansprüche aus einer Beschaffungs- oder Produkthaftungsgarantie oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

7.7 Der Auftraggeber hat etwaige Schäden, für die TÜV SÜD haften soll, unverzüglich TÜV SÜD schriftlich anzuzeigen.

7.8 Soweit Schadensersatzansprüche gegen TÜV SÜD ausgeschlossen oder begrenzt sind, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe, Sachverständigen und sonstiger Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von TÜV SÜD.

7.9 Außer in den Fällen des Verbrauchsgüterkaufs sowie der unter § 651 BGB fallenden Verbraucherverträge verjähren Schadensersatzansprüche, die nicht der Verjährung des § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder des § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB unterliegen, nach einem Jahr ab Gefahrübergang.

7.10 Unabhängig davon ist der Auftraggeber verpflichtet, die üblichen Versicherungen gegen unmittelbare oder mittelbare Schäden abzuschließen.

8. Datenschutz

TÜV SÜD verarbeitet und nutzt auch personenbezogene Daten ausschließlich für eigene Zwecke innerhalb der TÜV SÜD Gruppe. Die Weitergabe von Daten erfolgt nur an verbundene Gesellschaften i.S. des § 15 AktG. Dazu setzt sie auch automatische Datenverarbeitungsanlagen ein. Zur Erfüllung der Datensicherungsanforderungen der Anlage zu § 9 BDSG hat sie technisch-organisatorische Maßnahmen getroffen, die die Sicherheit der Datenbestände und der Datenverarbeitungsabläufe gewährleisten. Die mit der Verarbeitung beschäftigten Mitarbeiter sind auf das BDSG verpflichtet und gehalten, sämtliche Datenschutzbestimmungen strikt einzuhalten.

9. Gerichtsstand, Erfüllungsort, anzuwendendes Recht

9.1 Gerichtsstand für die Geltendmachung von Ansprüchen für beide Vertragspartner ist der Sitz von TÜV SÜD, soweit die Voraussetzungen gemäß § 38 Zivilprozessordnung vorliegen.

9.2 Erfüllungsort für alle sich aus dem Vertrag ergebenden Verpflichtungen ist der Sitz von TÜV SÜD.

9.3 Das Vertragsverhältnis und alle Rechtsbeziehungen hieraus unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts des Internationalen Privatrechts (IPR) sowie des UN-Kaufrechts (CISG).

10. Geltungsbereich und Sonstiges

10.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten gegenüber Unternehmen sowie allen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen i.S.d. § 310 BGB, soweit nichts Abweichendes ausdrücklich bestimmt ist.

10.2 Gehört der Auftraggeber nicht dem in Ziffer 9.1 bezeichneten Personenkreis des § 310 BGB an, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit folgender Maßgabe:

Die von TÜV SÜD angegebenen Auftragsfristen sind entgegen Ziffer 3.1 verbindlich. – Ziff. 6.3 gilt mit der Maßgabe, dass die Höhe der Verzugszinsen 5 Prozentpunkte p.a. über dem Basiszinssatz beträgt. – Ziff. 8.1 gilt mit der Maßgabe, dass der Sitz von TÜV SÜD als Gerichtsstand für den Fall vereinbart wird, dass der Auftraggeber seinen Sitz, Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt aus dem Geltungsbereich des Rechtes der Bundesrepublik Deutschland verlegt oder sein Sitz, sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. – Ziff. 8.2 gilt nicht.