



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



Akademie

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**



Total Quality Selling (TQS)

Qualifizierung für Vertriebsexperten – mehr Effizienz von
der Akquisition bis zum Abschluss

Termine 2012



TÜV SÜD Akademie GmbH

TÜV®

Total Quality Selling (TQS) - mehr Umsatz durch optimierte Vertriebsprozesse

Sehr geehrte Damen und Herren,

eines steht fest: Unternehmen, die ihre Vertriebskompetenz auf dem gleichen hohen Niveau entwickeln wie ihre fachliche Kernkompetenz, schneiden besser ab als ihre Wettbewerber. Eine strukturierte Vorgehensweise von der Akquise bis zum Abschluss bietet enorme Chancen für Umsatz- und Gewinnzuwächse.

Der Vertriebsprozess umfasst vier Phasen:

- **Akquisitionsmanagement:** Methodische Planung und Strukturierung des potenziellen Marktes für die erfolgreiche Akquisition und Neukundengewinnung sowie verlorene Kunden zurückgewinnen
- **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

Was macht die Methode „Total Quality Selling (TQS)“ so erfolgreich? Der Kern von TQS besteht in der „Zerlegung“ des Vertriebsprozesses in seine Teilprozesse und einer ausführlichen Detailbetrachtung. Dies ermöglicht eine strukturierte Vorgehensweise und mehr Transparenz.

Agieren Sie in allen Phasen des Vertriebsprozesses souverän und systematisch – so steigern Sie Ihren und den Unternehmenserfolg nachhaltig!

Mit den besten Wünschen



Ulrike Brendle
Produktmanagerin
Projekt-, Kunden- und Unternehmensmanagement

Inhalt

Modulares Lehrgangskonzept: Total Quality Selling (TQS).....	4
■ Modul 1: Akquisitionsmanagement.....	5
■ Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung	6
■ Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement	7
■ Modul 4: Preisverhandlungsstrategie	8
■ TQS Total Quality Selling – Intensivseminar	10
■ TQS Total Quality Selling Kompaktseminar für Führungskräfte.....	12
Inhouse-Seminare	14
Mehr Wissen: Servicequalität und Projektmanagement.....	15
Ihre regionalen Ansprechpartner	16
Termine 2012.....	17

„Durch die Einführung von TQS haben wir unseren Umsatz gesteigert. Dabei sorgt TQS für qualitative Abläufe im Vertrieb sowie Transparenz und Sicherheit.“

Peter Mörmann, Geschäftsführer von Expo Display Service

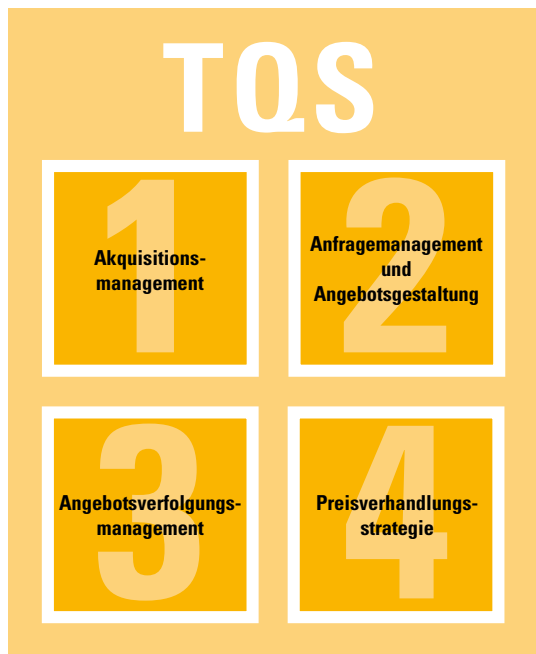
Erfahrene TQS-Spezialisten vermitteln Ihnen praxisnahe Kompetenzen und ihre Vertriebserfahrungen in der Anwendung von TQS aus erster Hand.



Modulares Lehrgangskonzept

Total Quality Selling (TQS)

Wir begleiten Sie flexibel mit unseren Lernmodulen, die jede wichtige Phase des Vertriebsprozesses intensiv beleuchten und die Erfolgsfaktoren herausarbeiten.



Wahl und Abfolge der Module liegen ganz bei Ihnen

Unsere Grafik zeigt Ihnen auf einen Blick, welche inhaltlichen Themen im Mittelpunkt der vier separaten Lernmodule stehen. Ob Sie alle vier Einheiten oder nur ein einzelnes belegen, in welcher Reihenfolge Sie Modul 1 bis 4 absolvieren: In diesen Punkten haben Sie die freie Wahl! Wenn Sie alle vier Module erfolgreich absolviert haben, erhalten Sie die Qualifikation „**Sales Expert – TÜV**“ in Form eines von der Wirtschaft anerkannten Zertifikates von der TÜV SÜD Akademie.

Generieren Sie qualifizierte Anfragen

Modul 1: Akquisitionsmanagement

Sie lernen die effektivsten Methoden zur Neukundengewinnung kennen und wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen. Sie stärken die Akquisitionskompetenz Ihrer Mitarbeiter.

Inhalt

- Direkte und indirekte Akquisition
 - Mailings, Telefonate, Kaltbesuche
 - Anzeigen, PR-Arbeit, Internetakquisition
- Medienmarketing
 - Überdurchschnittliche Erfolge mit Medienmarketing erreichen
 - Medien und Nachrichten, die sich besonders eignen
- Relationship-Marketing
 - Empfehlungen gezielt für Neukontakte nutzen
 - Kundenbindung durch Empfehlungen spürbar erhöhen
- Telefonmarketing
 - Akquisitionskompetenz am Telefon optimieren
 - Tipps für Erstgespräche mit potenziellen Neukunden
- Schwierige Situationen im Akquisitionstelefonat
 - Interesse wecken (Konzepte anbieten statt Produkte)
 - Fünf typische Einwände und wie man ihnen begegnet
- Schriftliche Prüfung

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter und Führungskräfte im Vertrieb, Verkauf, Sales Management, Kundenbetreuung und -beratung, Customer Service

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	540,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 642,60 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Trainer des Kooperationspartners
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125031

Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihre Neukundenakquisition.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Neukundengewinnung kennen.
- Sie lernen, wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen.



Erfolgchancen vor Angebotsabgabe erhöhen

Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung

Sie lernen, wie Sie Ihre Erfolgchancen vor Angebotsabgabe erhöhen und Anfragen abschlussorientiert behandeln. Ihr Bestandskundengeschäft entwickeln Sie systematisch weiter.

Inhalt

- Anfragemanagement
 - Strukturierung von Anfragebearbeitung und -verfolgung
 - Vertriebsorientiertes Anfragemanagement
- Vorangebotsgespräch
 - Professionelles Vorangebotsgespräch
 - Bedarfs- und Entscheidungstermine sowie Budget ermitteln
- Kritische Situationen im Vorangebotsgespräch
 - Inhalts- statt Preisvergleich
 - Vermeiden von Preisdiskussionen
- Schnelle Beurteilung von Kunden, Anfragen und Ausschreibungen
 - Anfragen nach Potenzial und Prioritäten klassifizieren
 - Die Praxis-Checkliste zur Chancenermittlung
- Angebote verkaufsorientierter gestalten
 - Vertriebs- und kundenorientierte Angebotsgestaltung
 - Die häufigsten Gestaltungsfehler in Angeboten
- Schriftliche Prüfung

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter und Führungskräfte im Vertrieb, Verkauf, Sales Management, Kundenbetreuung und -beratung, Customer Service

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	540,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 642,60 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Trainer des Kooperationspartners
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125032

Ihr Nutzen:

- Sie lernen, wie Sie Ihre Erfolgchancen vor Angebotsabgabe erhöhen.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Anfragebearbeitung kennen und begeistern Neukunden.
- Sie wissen, wie Sie systematisch Ihre Bestandskunden weiterentwickeln.



Professionelle Angebotsverfolgung – Auftragsverluste reduzieren

Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement

Sie lernen, wie Sie Angebote professionell nachfassen, ohne Ihren Kunden auf die Nerven zu gehen, und effektiv mehr Aufträge realisieren bzw. Auftragsverluste reduzieren. Sie kennen die effektivsten Methoden der Einwandbehandlung.

Inhalt

- Warum man Angebote unbedingt verfolgen sollte
 - Sicherstellen, dass das Angebot angekommen ist
 - Missverständnisse klären und Unklarheiten beseitigen
- Wie man Angebotsverfolgung effektiv organisiert
 - Der richtige Zeitpunkt zum Nachfassen
 - Das konsequente Wiedervorlagesystem
 - Die Checkliste zur Angebotsverfolgung
- Richtiges Nachfassen
 - Geeignete und ungeeignete Fragen
 - Konkrete Termine vereinbaren
 - Die Zwei-Gespräche-Methode
- Typische Einwände und wie man darauf reagiert
 - „Wir haben uns noch nicht entschieden.“
 - „Ihr Angebot übersteigt unser Budget.“
 - Zehn weitere schwierige Einwände
- Schriftliche Prüfung

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter und Führungskräfte im Vertrieb, Verkauf, Sales Management, Kundenbetreuung und -beratung, Customer Service

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	540,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 642,60 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Trainer des Kooperationspartners
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125033

Ihr Nutzen:

- Sie professionalisieren Ihr Angebotsverfolgungsmanagement.
- Sie wissen, wie Sie Auftragsverluste reduzieren.
- Sie lernen die effektivsten Methoden der Einwandbehandlung.



Preisverhandlung systematisch vorbereiten und durchführen

Modul 4: Preisverhandlungsstrategie

Sie lernen, wie Sie Preisverhandlungen systematisch vorbereiten, durchführen und gewinnen sowie höhere Preise durchsetzen und Ihren Gewinn steigern. Sie kennen die effektivsten Preisverhandlungswerkzeuge.

Inhalt

- Warum der Kunde einen Nachlass will
 - Die verschiedenen Gründe für Nachlassforderungen
- Der inhaltliche Vergleich
 - Die ausführliche qualitative Argumentation
 - Leistungsmerkmale, Leistungsvorteile, Kundenvorteile
- Preise und Nachlässe verhandeln
 - Richtige und falsche Einstiegsfragen
 - Erst über Leistungen, dann über Preise verhandeln
 - Der Zusammenhang zwischen Nachlassforderung und Zeit
- Richtig auf Preiseinwände reagieren
 - Glaubwürdige Preisgrenzen aufzeigen
 - Abschluss vorbereiten, Abschluss signale erkennen
- Schriftliche Prüfung

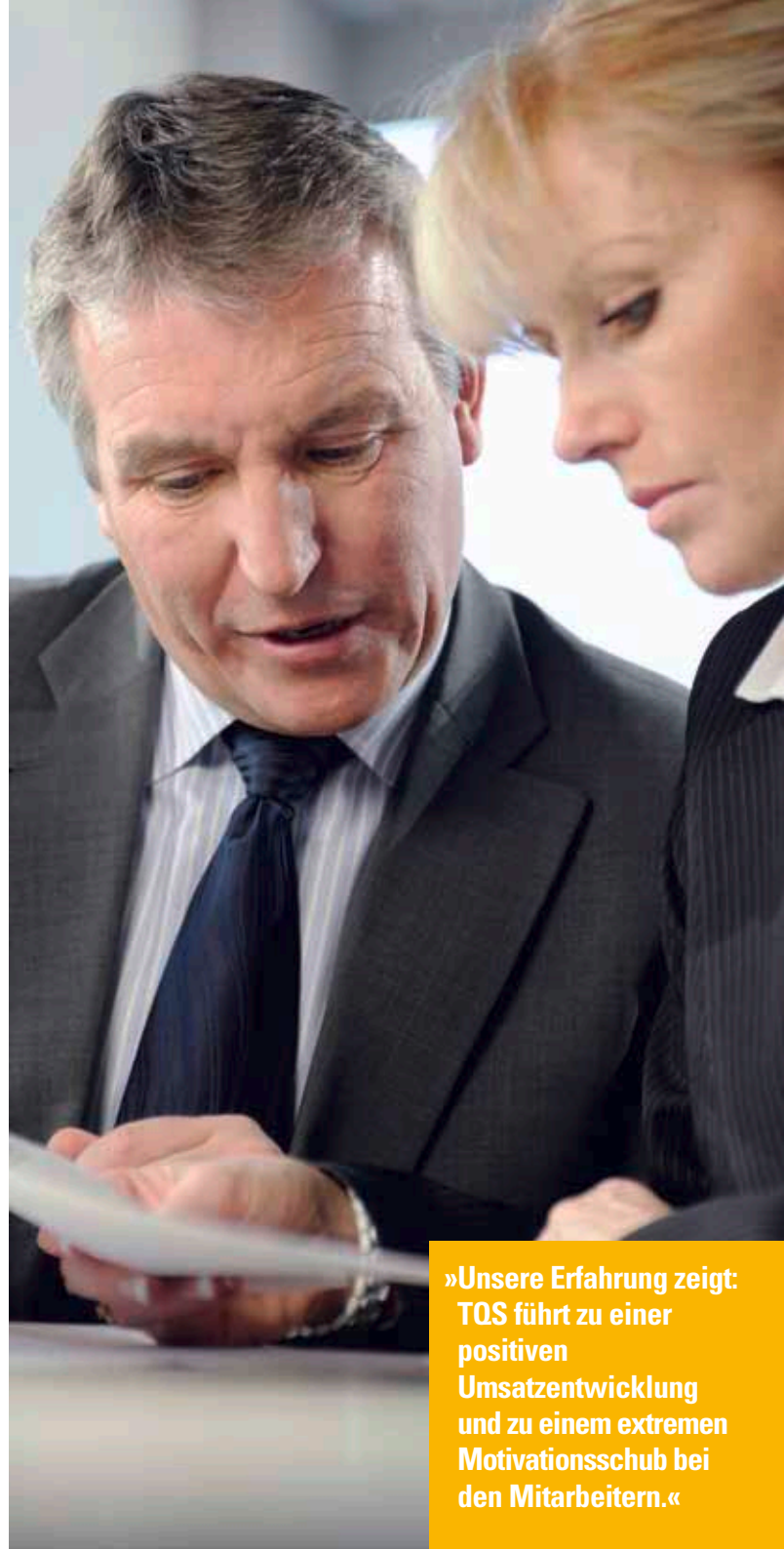
Teilnehmerkreis

Mitarbeiter und Führungskräfte im Vertrieb, Verkauf, Sales Management, Kundenbetreuung und -beratung, Customer Service

Abschluss:	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
Dauer:	1 Tag
Preis:	540,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 642,60 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Trainer des Kooperationspartners
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125034

Ihr Nutzen:

- Sie lernen, wie Sie Preisverhandlungen systematisch vorbereiten, durchführen und gewinnen.
- Sie lernen die effektivsten Preisverhandlungswerkzeuge.
- Sie finden heraus, wie Sie Ihre Gewinnmargen effektiv erhöhen.



»Unsere Erfahrung zeigt: TOS führt zu einer positiven Umsatzentwicklung und zu einem extremen Motivationsschub bei den Mitarbeitern.«

Sie sind gut im Vertrieb – nach diesem Intensivseminar sind Sie top TQS Total Quality Selling – Intensivseminar

Der Verkaufserfolg eines Unternehmens ist kein Zufall, sondern bei genauer Betrachtungsweise eine nachvollziehbar begründbare Größe. Lernen Sie die vier Bereiche kennen, deren Verbesserung zu einer direkt messbaren und nachhaltigen Steigerung der Umsatz- und Gewinnsituation auch in Ihrem Unternehmen führt.

Inhalt

■ **Modul 1: Akquisitionsmanagement**

- Direkte und indirekte Akquisition
- Medienmarketing
- Relationship-Marketing
- Telefonmarketing
- Schwierige Situationen im Akquisitionstelefonat

■ **Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung**

- Anfragemanagement
- Vorangebotsgespräch
- Kritische Situationen im Vorangebotsgespräch
- Schnelle Beurteilung von Kunden, Anfragen und Ausschreibungen
- Angebote verkaufsorientierter gestalten

■ **Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement**

- Warum man Angebote unbedingt verfolgen sollte
- Wie man Angebotsverfolgung effektiv organisiert
- Richtiges Nachfassen
- Typische Einwände und wie man darauf reagiert

■ **Modul 4: Preisverhandlungsstrategie**

- Warum der Kunde einen Nachlass will
- Der inhaltliche Vergleich
- Preise und Nachlässe verhandeln
- Richtig auf Preiseinwände reagieren

■ **Jedes Modul endet mit einer schriftlichen Prüfung.**

Teilnehmerkreis

Mitarbeiter und Führungskräfte im Vertrieb, Verkauf, Sales Management, Kundenbetreuung und -beratung, Customer Service



Abschluss:	Zertifikat der TÜV SÜD Akademie „Sales Expert – TÜV“
Dauer:	4 Tage
Preis:	2.050,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.) 2.439,50 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.
Referent:	Trainer des Kooperationspartners
Produkt-Link:	www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125036

Ihr Nutzen:

- Sie profitieren durch intensives und umfassendes Training an vier Tagen am Stück.
- Sie erhalten nach bestandener Prüfung den Abschluss „Sales Expert – TÜV“.
- Sie lernen in einer homogenen Teilnehmergruppe.
- Sie nutzen einen Preisvorteil.



Erfolgreich in allen Wirtschaftslagen verkaufen

TQS Total Quality Selling Kompaktseminar für Führungskräfte

Erfahren Sie, wie Sie mit Hilfe von „Total Quality Selling (TQS)“ gerade auch in schwierigen Konjunktursituationen mehr Geschäft generieren und alle Chancen optimal nutzen. Sie lernen die effektivsten Methoden zur Steigerung Ihres Vertriebs Erfolges kennen und wie Sie diese anwenden.

Inhalt

- Sie entwickeln einen nachvollziehbaren Akquisitionsprozess – und stellen damit einen stabilen Neukundenzuwachs sicher.
- Sie bauen ein kundenorientiertes Anfragemanagement auf – und erhöhen damit bereits im Vorfeld eines Angebotes Ihre Chancen.
- Sie gestalten Ihre Angebote verkaufsorientierter – und überzeugen damit den Kunden, sich für Ihr Angebot zu entscheiden.
- Sie organisieren ein abschluss sicheres Angebotsverfolgungsmanagement – und erzielen damit effektiv mehr Aufträge zu besseren Konditionen.

Teilnehmerkreis

- Inhaber, Geschäftsführer
- Führungskräfte im Vertrieb

Abschluss: Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie

Dauer: 1 Tag

Preis: 550,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
654,50 € Endpreis inkl. 19 % MwSt.

Referent: Ulrich Dietze, Erfinder der Vertriebsmethodik
TQS Total Quality Selling

Produkt-Link: www.tuev-sued.de/akademie/fly/6125035

Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihren Vertriebsprozess.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Vertriebsoptimierung kennen.
- Sie finden heraus, wie Sie versteckte Umsatz- und Gewinnpotenziale aktivieren.



»Dauerhafter
Unternehmenserfolg ist
von ganzheitlicher Per-
sonalqualifizierung nicht
mehr zu trennen.«



Weiterbildung maßgeschneidert und vor Ort

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/inhouse/fly



Ihr Nutzen:

- Sie legen Inhalte, Programmpunkte 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.



Mehr Wissen für Ihren Erfolg

Servicequalität und Projektmanagement

Neben der Vertrieboptimierung sind die **Servicequalität** und das **Projektmanagement** in Unternehmen entscheidende Voraussetzungen, um sich positiv vom Wettbewerb abzuheben. Die TÜV SÜD Akademie bietet Ihnen auch hierfür maßgeschneiderte Trainingskonzepte:

Servicequalität – mit Service begeistern

Herausragende und profitable Kunden mittels exzellentem Service zu binden, ist selbst in schwierigen Zeiten ein Erfolgskonzept. Die folgenden Module stehen Ihnen zur Auswahl:

- Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie
 - Modul 2: Servicequalität im Front-Office
 - Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden
 - Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung
- Nach erfolgreichem Abschluss der Module 1–4 erhalten Sie das Zertifikat „**Spezialist Servicequalität – TÜV**“.

Projektmanagement – Zeit und Kosten sparen

Wer Projekte überlegen angeht und effizient zum Ziel führt, kann viel Zeit und Kosten sparen. Wir machen Sie fit in drei Kernbereichen: Methoden-, Prozess- und Sozialkompetenz. Die folgenden Module stehen Ihnen zur Auswahl:

- Modul 1: Projektmanagement – Methoden
- Modul 2: Projektmanagement – Prozesse
- Modul 3: Führen und Teamarbeit in Projekten
- Modul 4: Vorbereitung auf die Projektmanagement-Zertifizierung gemäß IPMA/GPM und Abschluss als Zertifizierter Projektmanagement-Fachmann, Level D, bzw. Zertifizierter Projektmanager, Level C (Prüfung GPM)

Unsere regionalen Ansprechpartner stehen Ihnen gerne für Fragen zur Verfügung. Mehr Informationen finden Sie auch unter:
www.tuev-sued.de/akademie/fly

Fachkompetenz ist unsere Stärke

Ihre regionalen Ansprechpartner

Dresden

Dr. Frieder Gottschalk, Tel. 0375 56708-17,
Fax 0375 56708-19, frieder.gottschalk@tuev-sued.de



Hamburg

Katharina Dröge, Tel. 040 3008 4687-17,
Fax 040 3008 4687-10, katharina.droege@tuev-sued.de



Mannheim

Berrin Seker, Tel. 0621 395-231,
Fax 0621 395-394, berrin.seker@tuev-sued.de



München

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



Stuttgart (Überlingen)

Jörg Jaissle, Tel. 0711 7005-227,
Fax 0711 7005-215, joerg.jaissle@tuev-sued.de



Sommer- und Winterakademie

Monika Würzner, Tel. 089 5791-2775,
Fax 089 5791-2688, monika.wuerzner@tuev-sued.de



Bundesweit auch in Ihrer Nähe

Termine 2012

Modul 1: Akquisitionsmanagement

Dauer: 1 Tag, 6125031

1

27.03.2012 München
13.06.2012 Mannheim
24.08.2012 Hamburg

Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung

Dauer: 1 Tag, 6125032

2

28.03.2012 München
14.06.2012 Mannheim
12.09.2012 Hamburg

Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement

Dauer: 1 Tag, 6125033

3

19.04.2012 München
18.07.2012 Mannheim
30.10.2012 Hamburg

Modul 4: Preisverhandlungsstrategie

Dauer: 1 Tag, 6125034

4

20.04.2012 München
19.07.2012 Mannheim
19.11.2012 Hamburg

TQS Total Quality Selling – Intensivseminar

Dauer: 4 Tage, 6125036

06.02. – 09.02.2012 Mannheim
10.07. – 13.07.2012 Dresden
27.08. – 30.08.2012 Überlingen



TQS Total Quality Selling Kompaktseminar für Führungskräfte

Dauer: 1 Tag, 6125035

16.02.2012	München	
13.06.2012	Hamburg	
09.07.2012	Dresden	
31.08.2012	Überlingen	

Weitere Termine finden Sie im Internet unter:

www.tuev-sued.de/akademie/fly

Die mit  gekennzeichneten Seminare sind ein Angebot der:

 **Sommerakademie**

Das ausführliche Programm der Sommer- und Winterakademie erhalten Sie unter: www.tuev-sued.de/sommerakademie/fly



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

- 1** Sie profitieren von der langjährigen Erfahrung unserer TQS-Vertriebsexperten.
- 2** Sie qualifizieren sich und Ihre Mitarbeiter für einen erfolgreichen und effizienten Vertrieb.
- 3** Sie erhalten das anerkannte Zertifikat „Sales Expert – TÜV“ der TÜV SÜD Akademie.
- 4** Der praxisorientierte und kompakte 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 _____

www2011

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.

Etwas 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 Beschaffensgarantie 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.