

Knigge für Auszubildende

Seminarinhalte

- Verhalten in der Firma
- Begrüßung beim Kunden - Der erste Eindruck entscheidet
- Machen Kleider wirklich Leute?
- Persönliche Stilmittel - (Kaugummi - Nein Danke, Baseballkappe ausschließlich in der Freizeit)
- Wie mache ich einen sympathischen, gepflegten Gesamteindruck
- Fettnäpfchen vermeiden
- Die fünf Phasen des Auftragsablauf beim Kunden
- Die ideale Abwicklung eines Arbeitsauftrags beim Kunden?
- Checklisten für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Souveräner Umgang bei Reklamationen in Problemsituationen und bei "schwierigen Kunden"
- Rollenspiel
- Maßnahmen zur Kundenbindung und Kundengewinnung
- Zertifikat

Unsere Zahlungsmodalitäten Knigge für Auszubildende

Die Seminargebühr wird vor dem ersten Kurstag in Rechnung gestellt.

Allgemeine Teilnahmebedingungen des Bildungszentrums der Kreishandwerkerschaft Emscher-Lippe-West

- 1. Veranstalter, Rechtsträger**
Diese Teilnahmebedingungen gelten für alle Bildungslehrgänge die durch das Bildungszentrum der Kreishandwerkerschaft Emscher-Lippe-West (BZ) als Veranstaltung durchgeführt werden.
- 2. Prüfung und Zulassungsvoraussetzungen**
Die Teilnahme an einem Bildungslehrgang der Kreishandwerkerschaft Emscher-Lippe-West begründet nicht den Anspruch auf Prüfungszulassung.
- 3. Vertragsabschluss**
Mit der verbindlichen schriftlichen Bestätigung der Anmeldung kommt der Vertrag zustande. Die eingehenden schriftlichen Anmeldungen (persönlich abgegeben, postalisch oder per Fax zugesandt) werden in der Reihenfolge des Eingangs beim BZ berücksichtigt. Der Teilnehmer erhält nach seiner schriftlichen Anmeldung eine Anmeldebestätigung. Mit dieser Anmeldebestätigung wird die Anmeldung verbindlich und ein entsprechender Lehrgangplatz reserviert.
- 4. Zahlungsbedingungen**
Bei Kurzzeitlehrgängen (bis 200 Unterrichtsstunden) wird die gesamte Lehrgangsgebühr vor dem Lehrgangsbeginn zum mitgeteilten Zeitpunkt fällig.
Bei Langzeitlehrgängen (ab 200 Unterrichtsstunden) wird die Lehrgangsgebühr in drei Raten, je 1/3 der Lehrgangsgebühr, erhoben. Diese werden zu den in der Gesamtrechnung genannten Terminen fällig.
- 5. Ausschluss des Teilnehmers**
Teilnehmer, die die jeweils fälligen Lehrgangsgebühren nicht bezahlt haben, können von der Lehrgangsteilnahme, bis zur vollständigen Bezahlung der rückständigen Beträge, ausgeschlossen werden.
- 6. Rücktritt des Teilnehmers**
Bis spätestens 14 Tage vor Lehrgangsbeginn kann der Teilnehmer durch eine schriftliche Erklärung (eine Zusage per Fax oder Mail gilt nicht) gegenüber dem Veranstalter zurücktreten, ohne, dass Gebühren anfallen. Bereits gezahlte Gebühren werden erstattet. Für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei dem Veranstalter maßgebend.
Bis zum Tag des Lehrgangsbegins ist ein Rücktritt in der vorgenannten Form mit folgender Maßgabe möglich: Der Veranstalter hat einen Anspruch auf einen pauschalierten Schadenersatz der Gesamtgebühren in Höhe von:
 - 50 % der gesamten Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer bis zu 120 Unterrichtsstunden
 - 40 % der Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer bis zu 240 Unterrichtsstunden
 - 30 % der Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer über 240 UnterrichtsstundenKann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass dem Veranstalter ein wirtschaftlicher Nachteil nicht oder wesentlich niedriger als der genannte pauschalierte Schadenersatz entstanden ist, so hat der Veranstalter nur ein Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.
- 7. Widerrufsbelehrung**
Widerrufsrecht: Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsabschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Art. 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:
Kreishandwerkerschaft Emscher-Lippe-West
Emscherstraße 44
45891 Gelsenkirchen
Fax: 0209/97081-99
Widerrufsfolgen: im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren und gegebenenfalls gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie nutzen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechterter Zustand zurück gewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung der Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.
Besonderer Hinweis: Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerspruchsrecht ausgeübt haben.
- 8. Kündigung durch den Teilnehmer nach Lehrgangsbeginn**
Die Kündigung muss schriftlich erfolgen (eine Zusage per Fax oder Mail gilt nicht). Maßgeblich ist der Zugang beim Veranstalter BZ. Eine Kündigung ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich.
Die Lehrgangsgebühr ist bis zum Ende der Kündigungsfrist anteilig zu zahlen. Kann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass dem Veranstalter durch die Kündigung kein oder wesentlich niedriger wirtschaftlicher Nachteil entstanden ist, so hat der Veranstalter nur einen Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.
- 9. Durchführung der Lehrgänge/Seminare**
Absagen durch das Bildungszentrum: das BZ behält sich vor, bei zu geringer Teilnehmerzahl Lehrgänge oder Seminare ganz abzusagen. Bereits bezahlte Gebühren werden erstattet; weitergehende Ansprüche des Teilnehmers, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind ausgeschlossen.
Änderungen:
Organisatorische Vorkommnisse oder zu geringe Teilnehmerzahlen können Veränderungen bei Terminen, Veranstaltungsorten, Gebühren und Einsatz von Ausbildungspersonal erforderlich machen. Deshalb behält sich das BZ entsprechende Änderungen vor.
Unterrichtsausfall: ausgefallener Unterricht wird nachgeholt.
- 10. Haftung**
Bei Diebstahl, Verlust oder Beschädigung des Eigentums des Teilnehmers während seines Aufenthalts in den Räumlichkeiten und auf dem Grundstück der Kreishandwerkerschaft Emscher-Lippe-West haftet diese nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 11. Hausordnung**
Es gilt bei allen Verträgen die Hausordnung des BZ. Sie wird dem Teilnehmer mit der Anmeldebestätigung zugesandt. Für einen, durch einen Verstoß gegen die Hausordnung entstehenden Schaden haftet der Teilnehmer auch bei leichter Fahrlässigkeit. Der Veranstalter kann Teilnehmer, die die Vorschriften der Hausordnung nicht beachten oder die Durchführung des Lehrgangs gefährden, von der weiteren Teilnahme an dem Lehrgang ausschließen. Die Pflicht zur Entrichtung der gesamten Lehrgangsgebühr bleibt in diesem Fall bestehen.
- 12. Sonstiges**
Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorher stehenden Allgemeinen Teilnahmebedingungen bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des BGB. Die Allgemeinen Teilnahmebedingungen treten im April 2015 in Kraft.

Stand 31.01.2017

Knigge für Auszubildende Botschafter im Blaumann



**kreishandwerkerschaft
emscher-lippe-west**
Körperschaft des öffentlichen Rechts

**Bildungszentrum
der
Kreishandwerkerschaft
Emscher-Lippe-West
Emscherstr. 44
45891 Gelsenkirchen
Tel.: 0209 / 97081-28**

„Warum Knigge für Auszubildende?“

Sehr geehrte Kollegen und Kolleginnen,
sehr geehrte Innungsmitglieder,

reden Menschen vom anstehenden Besuch von Handwerkern in ihren vier Wänden, erzählen sie meist nichts Gutes. Sie befürchten, dass die Handwerker Schmutz hinterlassen, Einrichtungsgegenstände beschädigen, laut und tollpatschig sind oder ihre Termine nicht einhalten. Zu diesen Befürchtungen kommen sie, weil sie entweder schon Ähnliches erlebt oder es von Bekannten gehört haben.

Diese Vorurteile lassen Handwerker zwar einerseits in einem schlechten Licht erscheinen, andererseits ist es aber für Handwerksbetriebe und ihre Mitarbeiter umso einfacher, einen positiven Eindruck beim Kunden zu hinterlassen. Es ist leichter, geringe Erwartungen zu übertreffen als hohe Erwartungen zu erfüllen. Daher ist es eigentlich problemlos möglich, Kunden zufriedenzustellen und sie sogar zu begeistern.

Machen Sie Ihren Auszubildenden zum:

Botschafter im Blaumann

Sollten Sie nähere Informationen wünschen, dann sprechen Sie uns an.

Ansprechpartnerin:

Martina Nählen
Emscherstr. 44
45891 Gelsenkirchen
0209 / 97081 – 28
naehlen@kh-emscher-lippe.de

Knigge für Auszubildende

Lehrgangsdauer und Termine

Wir können das Seminar an folgenden Terminen anbieten

- 11.11.2020 + 13.11.2020 + 14.11.2020
- 18.11.2020 + 20.11.2020 + 21.11.2020

Seminartage jeweils

Mittwoch 18.00 Uhr bis ca. 21.15 Uhr (4 UE)
Freitag 18.00 Uhr bis ca. 21.15 Uhr (4 UE)
Samstag 08.00 Uhr bis ca. 13.30 Uhr (7 UE)

Kursgebühren pro Person
inkl. Zertifikat, Handout, Anstecknadel

Innungsmitglied: 80,- Euro
Nichtmitglied: 110,- Euro



Ihre Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

Kursbezeichnungen: Knigge für Auszubildende
Beginn ab: November 2020
15 Unterrichtsstunden
Wunschtermin bitte ankreuzen

Kosten pro Person inkl.
Zertifikat, Handout, Anstecknadel

Bitte ankreuzen:

- Innungsmitglied: 80,- Euro
- Nichtmitglied: 110,- Euro

Persönliche Angaben:

Name: _____
Vorname: _____
Geb.-Datum: _____
Straße/ Nr.: _____
PLZ / Ort: _____
Telefon: _____
E-Mail: _____
Handwerk: _____

ggf. abweichende Rechnungsanschrift:

Name / Firma: _____
Straße/ Nr.: _____
PLZ / Ort: _____

Ich bin damit einverstanden, dass die über mich gespeicherten Daten an interessierte Dritte weitergegeben werden (ggf. diese Zeile streichen).

Es gelten die in dieser Broschüre genannten Geschäftsbedingungen.

Ort, Datum

Unterschrift