

HSG
Handwerker Service Gesellschaft mbH

Eine Gesellschaft der
Kreishandwerkerschaft Heinsberg

für
das Handwerk
im Kreis Heinsberg



Seminarkalender 2. Halbjahr 2015

„Erfolgreich zu sein, setzt zwei Dinge voraus:
Klare Ziele und den brennenden Wunsch
Sie zu erreichen“

Johann Wolfgang von Goethe

Impressum

Herausgeber: Handwerker Service Gesellschaft mbH
Nikolaus-Becker-Str. 18
52511 Geilenkirchen

Tel.: 02451 – 620113

Fax: 02451 – 620162

52503 Geilenkirchen

Postfach 1369

www.kreishandwerkerschaft-heinsberg.de

Geschäftsführer: Dr. Michael Vondenhoff
Tel.: 02451 – 620113

Bankverbindung: Raiffeisenbank Heinsberg
BIC: GENODED1HRB
IBAN: DE41 3706 9412 1036 9800 16

Steuernummer: 210/5707/2610

Druck:



Seminar 1:

Bearbeitung von Haftpflichtschäden im Kfz-Betrieb

Nach einem Verkehrsunfall wendet sich der Geschädigte in den meisten Fällen zunächst an einen Kfz-Betrieb, wo er entweder das Fahrzeug erworben hat oder regelmäßig warten lässt.

Dem Geschädigten stellen sich unmittelbar nach dem Unfall eine Vielzahl von Fragen, die die Mitarbeiter im Kfz-Betrieb möglicherweise nicht vollständig beantworten können oder beantworten dürfen.

In dem Seminar soll dargestellt werden, welche Fragen beantwortet werden dürfen und welche Fragen beantwortet werden sollten. Insbesondere wird dargestellt, wie die Interessen des Kunden und die eigenen Interessen des Kfz-Betriebs unter frühzeitiger Einbeziehung von Sachverständigen und Rechtsanwälten optimal gewahrt werden können.

Dabei wird die aktuelle Rechtsprechung zur Abrechnung von Unfallschäden im Haftpflichtbereich und im Kaskobereich, die aktuelle Mietwagenproblematik und die Probleme dargestellt, die bei finanzierten oder geleaseten Fahrzeugen regelmäßig entstehen.

Ein Jahr neue Verkehrssünderdatei

Am 1.5.2014 wurde die Reform des Punktesystems für Verkehrssünder umgesetzt. Nach einem Jahr liegen erste Erfahrungswerte vor.

Es wird in dem Seminar dargestellt, welche Änderungen es gibt und wie sich der Verkehrsteilnehmer, der im Straßenverkehr aufgefallen ist, zukünftig verhalten sollte.

Zielgruppe: Führungskräfte aller Kfz-Betriebe

Referent: RA Jürgen Laps,
Fachanwalt für Strafrecht,
Fachanwalt für Straßen-
verkehrsrecht

Kosten: 89 Euro plus MwSt für
Innungsmitglieder
129 Euro plus MwSt für
Nichtinnungsmitglieder

Teilnehmer: 5 – 25

Termin: 18. August 2015
14:00 – 17:00 Uhr

Unsere Leistungen: Skript
Tagungsgetränke
Zertifikat

Anmeldeschluss: 07. August 2015

Seminar 2:

„Der Azubi: Das unbekannte Wesen?!“

„Der Azubi: Das unbekannte Wesen?!“ Das denken einige Mitarbeiter, die für die Berufsausbildung im Betrieb Verantwortung übernehmen. Dabei gehen die Ausbilder oft mit viel Engagement an ihre Aufgabe. Wiederholt reagieren die Azubis dann anders, als man vorausgeahnt hat. Warum ist das so? Warum erscheinen die Jugendlichen oft unmotiviert oder erzielen in der Schule nicht die gewünschten Noten? Sind die Jugendlichen heute wirklich dümmter als die vorherige Generation? Studien und Veröffentlichungen scheinen dies ja klar zu belegen. Dem entgegnet die moderne Neurobiologie, dass sich die Hirnentwicklung nicht wirklich verändert hat. Wieso gehen Kinder gerne in die Grundschule, verlieren aber anscheinend mit der Zeit den Spaß am Lernen?

In diesem Seminar erfahren Sie, wieso die Jugendlichen unmotiviert und desinteressiert erscheinen. Es ist zunächst wichtig zu verstehen, auf Grund welcher Erfahrungen sich solch ein Verhalten bei den Jugendlichen zeigt. Darauf basierend lernen Sie Methoden kennen, mit denen Sie konzeptionell Selbstvertrauen, Motivation, Wissen und Erfahrung Ihrer Azubis fördern können.

Im Zuge des drohenden Fachkräftemangels muss die Berufsausbildung eine größere Bedeutung in der betrieblichen Organisation erhalten. Die üblichen Auszubilderschulungen bieten zur Steigerung der Motivation meist keine zufriedenstellende Antwort. Fehlende

Leistungen seitens der Azubis sind in den meisten Fällen keine Frage der vermeintlich mangelnden Intelligenz. Ursächlich dafür sind mentale Themen wie mangelndes Selbstvertrauen oder die Fähigkeit sich selbst zu führen.

Inhalte:

- Wieso erscheinen die Azubis oftmals unmotiviert?
- Aufbau von Selbstvertrauen bei den Azubis
- Wirkungsvolle Zielvereinbarungen mit den Azubis
- Steigerung der Motivation und der Kompetenz
- Erkennen der eigenen Stärken
- Entwicklung und Funktion des Gehirns
- Vom Flupp zum Flow
- Einführung in Gedächtnis- und Lerntechniken

Zielgruppe: Führungskräfte aller Ebenen

Referent: Dipl.-Ing., Dipl.-Gew. Frank Symanski

Kosten: 89 Euro plus MwSt für
Innungsmitglieder
129 Euro plus MwSt für
Nichtinnungsmitglieder

Teilnehmer: 5 – 25

Termin: 26. August 2015
14:00 – 17:00 Uhr

Unsere Leistungen: Skript
Tagungsgetränke
Zertifikat

Anmeldeschluss: 14. August 2015

Seminar 3:

„Stressbewältigung im Arbeitsalltag (Tagesseminar)“

Arbeitsvolumen und Anforderungen steigen stetig und Zeitnot, Hektik und Stress gehören für viele Menschen einfach zum Alltag dazu. Kurzfristig kann Stress zu Höchstleistungen führen, langfristig jedoch zum Abbau der Leistungsfähigkeit. Dauerhafter Stress kann die Gesundheit und damit auch die Lebensqualität erheblich beeinträchtigen.

In diesem Seminar können Sie gezielte Strategien zur Stressbewältigung erlernen und Möglichkeiten für den täglichen Einsatz trainieren. Eine umfangreiche Werkzeugkiste mit praktischen Übungen steht Ihnen dazu zur Verfügung. Sie verbessern und steigern so Ihre Ausgeglichenheit und Ihre Leistungsfähigkeit.

Inhalte

- Fakten und Hintergründe zum Stress
- Auswirkungen von Stress und Stressauslöser
- Bewältigungsstrategien
- Persönliches Stressmanagement
- Entspannungsübungen

Zielgruppe: Mitarbeiter aller Ebenen

Referent: Cemile Bühlbäcker, M.A.

Kosten: 139 Euro plus MwSt für
Innungsmitglieder
159 Euro plus MwSt für
Nichtinnungsmitglieder

Teilnehmer: 5 – 12

Termin: 29. September 2015
11:00 – 18:00 Uhr

Unsere Leistungen: Skript
Tagungsgetränke
Mittagsimbiss
Zertifikat

Anmeldeschluss: 18. September 2015

Seminar 4:

„Erfolgreiche Kommunikation am Telefon“

Sicher kommunizieren. Am Telefon überzeugend auftreten.

Telefonate sind die häufigste Kommunikationsform im Arbeitsalltag. Fast jeder geschäftliche Erstkontakt findet am Telefon statt. Damit sind Telefongespräche die Visitenkarte des Unternehmens und der eigenen Person!

Das Telefon ermöglicht einen direkten und persönlichen „Draht“ zu Kunden, Kollegen und Mitarbeitern. Es ist ein einfaches Instrument, um Sympathiewerte zu vermitteln. Legen Sie gleich in den ersten Sekunden eines Gespräches die Richtung fest, in die das Gespräch verlaufen soll. Wie Sie kundenorientierter und wirkungsvoller kommunizieren und den Gesprächspartner für sich gewinnen, erfahren Sie in unserem Seminar „Erfolgreiche Kommunikation am Telefon“.

Lernziele - In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie sich selbst zu einem freundlichen Ton am Telefon motivieren, wie Sie sich auf ein anspruchsvolles Gespräch vorbereiten und mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen, wie Sie das Hinhören besser schaffen und wie Sie Ihre Stimme „in Stimmung“ bringen.

Sie erhalten das Know-how, wie Sie professioneller, kundenorientierter und zielgerichteter telefonieren und damit Ihre Außendarstellung optimieren. Sie lernen Techniken und Strategien kennen, die es Ihnen ermöglichen, auch schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern.

Teilnehmerkreis - Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte, zu deren Alltag das geschäftliche Telefonieren gehört und die ihre „Performance“ verbessern möchten.

Inhalte

- Gesprächsplanung und -vorbereitung
- Die kompetente Telefonstimme
- “Körpersprache” am Telefon
- Die Beziehung herstellen und halten
- Steuerung von (schwierigen) Gesprächen
- Fragetechniken
- Aktives Zuhören
- Weitergabe/Verwertung der Informationen
- Positiv denken, positiv formulieren

Zielgruppe: Geschäftsführer, Inhaber,
kaufmännische und technische
Führungskräfte

Referent: Dipl.-Ing. (FH) Jorge Klapproth

Kosten: 89 Euro plus MwSt für
Innungsmitglieder
129 Euro plus MwSt für
Nichtinnungsmitglieder

Teilnehmer: 5 – 20

Termin: 20. Oktober 2015
14:00 – 17:00 Uhr

Unsere Leistungen: Skript
Tagungsgetränke
Zertifikat

Anmeldeschluss: 09. Oktober 2015

Seminar 5:

„Rechts-Update Bau-/Ausbau – Über Verbraucherrechte, Mindestlohn und Aktuelles zur Gewährleistung“

Die **neuen Verbraucherrechte** gelten seit einem Jahr – doch scheint dies keiner so recht mitbekommen zu haben? Kennen Sie die ominösen „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträge“ und die damit verbundenen Verpflichtungen? Haben Sie Ihren Privatkunden vor Ort schon einmal über sein Widerrufsrecht belehrt? Und ist Ihnen bewusst, was es für Folgen hat, wenn Sie nicht belehren, obwohl Sie nach dem Gesetz müssten? Wie kann man sich auf die sehr komplexen und komplizierten gesetzlichen Regeln einstellen und sinnvoll damit umgehen? --- Was bedeutet der gesetzliche **Mindestlohn** in Ihrer täglichen Praxis? Wie sehen die umstrittenen Dokumentationspflichten konkret aus? Welche Gefahren drohen beim Subunternehmereinsatz? Muss und kann man sich absichern? --- Unter **Gewährleistung** können sich die meisten etwas vorstellen und dass der Unternehmer für Mängel seiner Leistung haftet, ist allgemein bekannt. Oft ist aber nicht klar, wann und wie lange der Kunde kostenlos Reparatur verlangen kann. Wann liegt ein Mangel vor, der den Auftragnehmer zur kostenlosen Reparatur verpflichtet? Wen trifft die Beweislast? Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie? Haftet auch der Hersteller? (Wann) Kann ich Rückgriff bei meinem Lieferanten nehmen? Und was schuldet eigentlich der Lieferant, wenn er ein mangelhaftes Teil verkauft und geliefert hat?

Mit solchen und vielen anderen Fragen aus der betrieblichen Praxis beschäftigt sich dieses Seminar.

- Zielgruppe:** Führungskräfte aller Ebenen
- Referent:** RA Peter Schlüter
Geschäftsführer Recht
Fachverband Sanitär Heizung
Klima Düsseldorf
- Kosten:** 89 Euro plus MwSt für
Innungsmitglieder
129 Euro plus MwSt für
Nichtinnungsmitglieder
- Teilnehmer:** 5 – 25
- Termin:** 10. November 2015
14:00 – 17:00 Uhr
- Unsere Leistungen:** Skript
Tagungsgetränke
Zertifikat
- Anmeldeschluss:** 30. Oktober 2015

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der HSG Handwerker Service Gesellschaft

1.

Für unsere Seminare ist jeweils eine Mindestteilnehmerzahl festgelegt. Die Anmeldungen werden nach der Eingangsreihenfolge berücksichtigt. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Wir behalten uns vor, Seminare aufgrund zu geringer Teilnehmerzahl bis zu acht Kalendertagen vor Seminarbeginn abzusagen. Schadensersatzansprüche bestehen dadurch nicht.

2.

Sobald Ihre Anmeldung bei uns eingegangen ist, erhalten Sie eine Bestätigung darüber, dass Sie sich angemeldet haben (Anmeldebestätigung). Ihre Anmeldung ist verbindlich.

3.

Sollten Sie nicht am Seminar teilnehmen können, bitten wir Sie um eine schriftliche Abmeldung (per Post, Fax oder E-Mail). Achten Sie bitte unbedingt darauf, dass Ihre Abmeldung nur eingereicht werden kann bei:

Handwerker Service Gesellschaft
Nikolaus-Becker-Str.18
52511 Geilenkirchen
Fax: 02451 620162

4.

Bei Abmeldungen, die bei uns bis zu acht Kalendertage vor Seminarbeginn eingehen, besteht ein freies Rücktrittsrecht (keine Berechnung)
Bei späteren Abmeldungen sowie bei Nichterscheinen (z.B. auch bei Krankheit) wird die volle Seminargebühr berechnet. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

5.

Findet das Seminar statt, erhalten Sie 1-2 Wochen vor Seminarbeginn eine schriftliche Einladung.

6.

Die Rechnung erhalten Sie mit separater Post. Die Seminargebühr versteht sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer inklusive Tagungsgetränke, Zertifikat oder Teilnahmebestätigung und Seminarunterlagen.

7.

Bei Inhouse Kundenseminaren (Seminare vor Ort beim Kunden) gelten folgende Regelungen bei einer Stornierung seitens des Auftragsgebers (Kunden):

4 Wochen vor Seminartermin
30 % der Seminargebühr
3 Wochen vor Seminartermin
40 % der Seminargebühr
2 Wochen vor Seminartermin
50 % der Seminargebühr
1 Woche vor Seminartermin
100 % der Seminargebühr

8.

Programmänderungen aus dringendem Anlass behalten wir uns vor. Ein Anspruch auf Durchführung eines bestimmten Seminars aus unserem Seminarprogramm besteht nicht.

