



Das Telefon gehört für jedes Unternehmen zum Arbeitsalltag und ist in der heutigen Zeit neben dem Computer unser wichtigstes Kommunikationsmittel. Ob Erstkontakte, Reklamationen, Routine- oder Konfliktgespräche, in jeder Situation und bei jedem Gesprächspartner professionell zu bleiben, ist eine hohe Kunst. Wer diese Kunst beherrscht, ist nicht nur eine gute Visitenkarte für das Unternehmen, sondern schafft auch für sich selbst eine optimale Voraussetzung für ein positives, wertschätzendes und möglichst stressfreies Telefonverhalten. Das Ziel dieses Seminar ist, dass das persönliche Telefonverhalten optimiert wird und gelernt wird, Telefongespräche kunden- und serviceorientiert zu steuern. Die Mitarbeiter/Azubis lernen das notwendige Handwerkzeug, um Gespräche verbindlich zu gestalten und sich in schwierigen Situationen abzugrenzen. Neben einer professionellen, serviceorientierten Grundhaltung, die die Mitarbeiter/Azubis dem Anrufer vermitteln, können diese durch die Anwendung einfacher Techniken zeitsparend zu verbindlichen Vereinbarungen gelangen.



- Thema:** **Der gute Ton am Telefon – für Mitarbeiter als auch Auszubildende**
- Termin:** **Donnerstag, 22.05.2025**
- Beginn:** 13.00 Uhr – 17.00 Uhr (Halbtagsseminar)
- Ort:** Haus des Handwerks, An der Feuerwache 10, 49716 Meppen
- Referentin:** Susanne Siekmeier – Beratung/Coaching, Köln
- Teilnehmer:** **Mitarbeiter/Auszubildende** aus Mitgliedsbetrieben der Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd
- Inhalte:**
- Grundlagen serviceorientierter Kommunikation am Telefon
  - Die fünf Phasen eines Telefongesprächs
  - Eingehende Anrufe kompetent steuern und bearbeiten
  - Vorbereitung und Verbindlichkeit abgehender Anrufe
  - Durch Fragetechniken und aktives Zuhören die Gesprächsführung übernehmen
  - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
  - Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Max. TN-Zahl:** 20 Personen
- Kosten:** 145,00 € / Person zzgl. USt. für Innungsmitglieder  
205,00 € / Person zzgl. USt. für Nicht-Innungsmitglieder (inkl. Getränke)
- Anmeldeschluss:** 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn
- Weitere Informationen:** Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd  
Tel. 0591 97302-0 (Lingen) oder Tel. 05931 9807-0 (Meppen)

**Verbindliche Anmeldung**      Rücksendung an **Fax 05931 9807-22 (Meppen)**  
oder **per Mail (siehe unten)**

**Seminar: Der gute Ton am Telefon (22.05.2025 – Meppen)**

Nr.	Name	Vorname
1		
2		

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner/in: \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_



## 1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Teilnahmebedingungen gelten für die Durchführung sämtlicher Bildungsleistungen der Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd (im Folgenden: KH).

## 2. Anmeldung

Die Anmeldung bei der KH muss schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) mittels unseres Anmeldeformulars erfolgen und wird in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Der Vertrag über die Durchführung der Bildungsleistung kommt mit eingehender Rechnung der KH rechtzeitig vor Beginn der Bildungsleistung zustande.

## 3. Zahlungsbedingungen

Die Teilnahmegebühren sind vor Beginn der Bildungsleistung mit Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig.

## 4. Rücktritt durch den Veranstalter: Absage

Die KH kann vom Vertrag zurücktreten, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder die Dozentin oder der Dozent ausfällt. Bereits entrichtete Teilnahmegebühren werden im Falle eines Rücktritts zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Schadensersatzansprüche wegen des Rücktritts sind ausgeschlossen.

## 5. Rücktritt durch Teilnehmer/innen: Abmeldung Widerruf bei Anmeldung

Ein Rücktritt bzw. Widerruf vom Vertrag ist schriftlich innerhalb von 7 Tagen vor Beginn der Bildungsleistung möglich. Hierzu bedarf es einer schriftlichen Mitteilung (Brief, Telefax, Email) an die KH. Bei einem später erfolgten Vertragsrücktritt vor Beginn der Maßnahme ist die komplette Gebühr der Bildungsleistung zu entrichten bzw. bereits entrichtete Gebühren werden nicht erstattet.

## 6. Ausschluss

Der Veranstalter kann Teilnehmer/innen, die die Teilnahmegebühr oder die entsprechende Rate nicht rechtzeitig bezahlt haben, von der Teilnahme durch Kündigung des Vertrages ausschließen. Ebenso kann der Veranstalter in den Fällen verfahren, in denen der Teilnehmer die Durchführung des Lehrgangs gefährdet (§ 314 BGB). Der Teilnehmer hat einen ggf. zu verantwortenden Schaden zu ersetzen. Die Pflicht zur Entrichtung der gesamten Teilnahmegebühr bleibt bestehen.

## 7. Änderungen

Die KH behält sich vor, die Dozentin oder den Dozenten der Bildungsleistung zu wechseln oder die Bildungsleistung zeitlich zu verschieben. Ein Wechsel der Dozentin oder des Dozenten berechtigt die Teilnehmenden nicht zum Rücktritt oder zur Minderung der Teilnahmegebühren.

In der Regel findet der Unterricht in den ausgewiesenen Unterrichtsräumen statt.

In Fällen, in denen ein Präsenzunterricht aufgrund verschiedener Gründe (z. B. Pandemie oder gesundheitliche Beeinträchtigungen einer Dozentin oder eines Dozenten) nicht stattfinden kann, ist es der KH gestattet, nach vorheriger Ankündigung den Unterricht zu den vereinbarten Unterrichtszeiten von Präsenz auf

Onlineunterricht umzustellen. Die eigenen Kosten der Online-Übertragung trägt jede Partei selbst.

## 8. Haftung

Für Unfälle, Verluste und Schäden, die Teilnehmerinnen oder Teilnehmern im Rahmen der Durchführung der Leistung entstehen, wird seitens der KH keine Haftung übernommen, es sei denn, der Schaden beruht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten der KH, seiner Vertreter oder seiner Erfüllungsgehilfen.

## 9. Datenschutz

Die KH erhebt, verarbeitet und nutzt die Daten der Teilnehmenden nur nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Erfüllung des Vertragszweckes und im erforderlichen Umfang. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der KH sowie die Dozenten und Dozentinnen sind zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet. Die Teilnehmerin oder der Teilnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass seine persönlichen Daten für die Abwicklung des Vertrages und eventuelle abschließende Prüfungen gespeichert werden.

## 10. Schlussbestimmungen

Individuelle Regelungen sind möglich und bedürfen der Schriftform (Brief, E-Mail, Fax). Sollte eine Bestimmung dieser Teilnahmebedingungen unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Beide Parteien sind sich in diesem Fall einig, dass die unwirksame Regelung durch eine solche ersetzt wird, die dem ursprünglichen Sinn dieser Vertragsbestimmung am nächsten kommt.

## 11. Streitbeteiligung (Art. 14 Abs. 1 ODR-VO und § 36 VSBG) und Gerichtsstand

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeteiligung (OS) bereit, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu finden ist.

Im Übrigen ist die KH zur Teilnahme an einem Streitbeteiligungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Lingen.