



Beschreibung

Die Telefonzentrale- Wichtigste Schnittstelle zu Ihren (Neu-)Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern

17.02.2014 € 215,00

Ziel	Wie wird der Kunden bei dem Unternehmen in Empfang genommen? Höflich? Freundlich? Angenehm? Kompetent? Serviceorientiert? Professionell? Wie erfüllt man diese Erwartungen in der Hektik und Anspannung von heute, in der die Zeit immer knapper, Wettbewerb immer anspruchsvoller werden?
Aus dem Inhalt	Das Erscheinungsbild der Telefonzentrale: Für den ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance! / Gesprächsstrukturen / Fragetechniken / Gesprächskultur / Rhetorische Kniffe für schwierige Situationen / Emotionale Komponente: Soziale Kompetenz auf hohem Niveau
Referent/-in	Martin Exner
Zeiten/Dauer	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
Ort	IHK KarriereCenter, Bleichstr. 56, 75173 Pforzheim

Texten fürs Web

18.02.2014 € 215,00

Ziel	In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer-/innen grundlegendes Know-how zum Texten fürs Web, abgerundet durch zahlreiche praktische Übungen.
Aus dem Inhalt	Textformen im Web / Die optimale Gestaltung von Überschrift, Vorspann und Text fürs Web / Basiswissen Suchmaschinenoptimierung (SEO) / Das Wichtigste über Keywords und Links / Bilder und Multimedia / Tools für Web-Texter / Zielorientiertes Texten
Referent/-in	Dr. Ana Kugli
Zeiten/Dauer	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
Ort	IHK KarriereCenter, Bleichstr. 56, 75173 Pforzheim

Rechtliche Rahmenbedingungen der Ausbildung

20.02.2014 € 215,00

Ziel	Ausbildungsverantwortliche sind einer Vielzahl gesetzlicher Bestimmungen ausgesetzt. Vom Einstellungsverfahren, über die operative Ausbildungsarbeit bis hin zur Beendigung des Ausbildungsverhältnisses. Unser Seminar vermittelt die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen des Arbeits- und Berufsbildungsrechts und informiert über aktuelle Rechtsprechungen des BAG zu ausgewählten Fragestellungen.
Aus dem Inhalt	Rechtsquellen der Berufsausbildung / Begründung des Ausbildungsverhältnisses – Berufsausbildungsvertrag / Bildungsrecht in der operativen Ausbildungsarbeit / Beendigung des Ausbildungsverhältnisses / Moderne Gestaltungsformen rechtssicher nutzen
Referent/-in	Dieter Wittmann
Zeiten/Dauer	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
Ort	IHK KarriereCenter, Bleichstr. 56, 75173 Pforzheim

Ihre Ansprechpartnerin: Nicole Kling, Telefon 07231 201-142, E-Mail kling@pforzheim.ihk.de



Industrie- und Handelskammer
Nordschwarzwald
Service-Center
Postfach 920
75109 Pforzheim

Anmeldung (NL70)

Seminar: _____

Termin: _____

Name _____
Vorname _____
Straße _____
PLZ/Wohnort _____
Telefon _____ Mobil _____
Mail _____
Geburtstag _____ Geburtsort _____

Beratung zu Lehrgang und Prüfung durch die IHK-Weiterbildungsberatung ist erfolgt: ja nein

Arbeitgeber

Firma _____
Postanschrift _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Mail _____

Zahlung

Die Rechnung wird bezahlt privat Firma

Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim | Telefax 07231 201-158, E-Mail: service@pforzheim.ihk.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren 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 Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Anmeldung

Die Anmeldung zur Teilnahme an Lehrgängen, Seminaren oder anderen Veranstaltungen der IHK Nordschwarzwald erfolgt schriftlich oder ggf. online. Sie soll möglichst innerhalb der in den Veranstaltungsunterlagen genannten Frist bei der IHK eingegangen sein. Bei Anmeldung bis zum Anmeldeschluss erhält der Teilnehmer eine schriftliche Bestätigung. Bei begrenzter Teilnehmerzahl werden Anmeldungen in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Der Vertrag kommt mit Zugang der Anmeldebestätigung zustande, andernfalls bei genehmigter Teilnahme zum Veranstaltungsbeginn.

2. Zahlungsbedingungen

Das Teilnahmeentgelt wird vor der Veranstaltung in Rechnung gestellt und ist unabhängig von den Leistungen Dritter zu entrichten. Zahlungen sind erst nach Rechnungsversand unter Angabe der vollständigen Rechnungsnummer zu begleichen. Die Zahlungen sind bei Lehrgängen und Seminaren entsprechend der Zahlungsvereinbarung oder zu Beginn in voller Höhe fällig. Prüfungsgebühren richten sich nach der jeweils gültigen Prüfungsgebührenordnung. Die IHK ist berechtigt, Teilnehmer jederzeit von der (ggf. weiteren) Teilnahme und ggf. Prüfung auszuschließen, wenn das fällige Teilnahmeentgelt für den Teilnehmer unabhängig von der Person des Entgeltschuldners nicht fristgerecht im Sinne der Zahlungsbedingungen entrichtet ist. Ebenfalls können in diesem Fall Teilnahmebescheinigung, Zertifikat oder sonstige Urkunden zurückbehalten werden. Wird eine Zahlungsvereinbarung ohne Kündigung nicht eingehalten, wird der gesamte Restbetrag sofort fällig.

3. Rücktritt/Kündigung

(1) Der Teilnehmer kann grundsätzlich schriftlich vom Vertrag zurücktreten (Stornierung). Bei Absage fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn (Eingang bei der Kammer maßgeblich) wird eine Stornierungs- und Bearbeitungsgebühr von 25 Euro berechnet. Bei späterer Absage wird der halbe Rechnungsbetrag, mindestens jedoch 25 EUR, zur Zahlung fällig. Bei Stornierungen am Tag der Veranstaltung und / oder bei Fernbleiben ohne vorherige Absage wird der gesamte Betrag in Rechnung gestellt. Dem Teilnehmer steht der Nachweis frei, dass der IHK Nordschwarzwald kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Für Verbraucher gelten diese Rücktrittsregeln erst nach Ablauf der Widerrufsfrist.

(2) Diese Regelungen gelten für mehrtägige Seminare und Lehrgänge ohne Ratenzahlungsvereinbarung insoweit, als für die Fristberechnung der insgesamt erste Veranstaltungstag maßgeblich ist. Eine Absage / Stornierung ist bis fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich und löst ein Stornierungsentgelt von 25 EUR aus. Spätere Abmeldungen, Fernbleiben oder die nur teilweise Teilnahme lassen den gesamten Zahlungsanspruch bestehen. Dem Teilnehmer steht der Nachweis frei, dass der IHK Nordschwarzwald kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

(3) Bei Lehrgängen mit Ratenplan kann die Teilnahme jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Der Teilnehmer hat dann lediglich bis einschließlich zur Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht.

4. Absage von Veranstaltungen sowie Änderungen im Veranstaltungsablauf

Die IHK behält sich vor, eine Veranstaltung aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, z.B. Krankheit des Referenten, nicht ausreichende Teilnehmerzahl etc., abzusagen oder zu verschieben. Die Benachrichtigung der Teilnehmer über eine Absage oder Verschiebung erfolgt grundsätzlich telefonisch, sonst an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahltes Teilnahmeentgelt wird bei Absage zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer sind ausgeschlossen. Die IHK behält sich ferner das Recht zu Änderungen im Veranstaltungsablauf vor, z.B. andere gleichwertige Referenten einzusetzen und den zeitlichen Ablauf der Veranstaltungen zu ändern. In einem solchen Fall ist der Teilnehmer weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts berechtigt. Eine Nichtteilnahme an Zwischentests kann zum Lehrgangsausschluss führen.

5. Urheberrecht

Sämtliche Unterlagen unterliegen dem Urheberrechtsschutz und dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht vervielfältigt werden.

6. Datenschutz

Der Teilnehmer erklärt sich mit der Anmeldung damit einverstanden, dass zum Zweck der Lehrgangs-, Veranstaltungs- bzw. Prüfungsabwicklung und späterer Teilnehmerinformationen personenbezogene Daten automatisiert gespeichert, be- und verarbeitet und auch per E-Mail und Fax Informationen übermittelt werden (z.B. Verlegung von Lehrgangstagen, Änderung in Stundenplänen, Versendung von Literaturlisten u.a.). Eine weitergehende Datenverarbeitung erfolgt nur im Rahmen zwingender gesetzlicher Vorschriften

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

Zusatzvereinbarung für Teilnehmer, die durch die Agentur für Arbeit gefördert werden

Teilnehmer, welche die Förderung gem. §§ 77 ff. SGB III beantragt haben, wird für den Fall, dass diese durch die Agentur für Arbeit nicht gewährt wird, ein Rücktrittsrecht eingeräumt. Ferner ist bei Nachweis der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit eine Kündigung ohne Fristenhaltung möglich. In beiden Fällen verzichtet die Kammer auf die Stornierungsgebühr in Höhe von 25,00 Euro. Dagegen verbleibt es bei der Regelung der AGB Ziffer 3 Absatz 3, wonach der Teilnehmer dann lediglich bis einschließlich der Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen hat, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____