



Bildungszentrum
Karlsruhe GmbH

Die IHK-Lehrgänge für die Köpfe von morgen.

*„Die Ausbildung junger
Menschen erfordert Engagement
aber auch eine Menge Fachwissen.
Das hole ich mir beim
IHK-Bildungszentrum.“*

Auszubildende/Ausbilder

IHK ■ Die Weiterbildung

ZIELGRUPPE

Auszubildende mit Kundenkontakt, unabhängig vom Ausbildungsberuf und Ausbildungsjahr.

SEMINARZIEL

Die Kommunikation, der Wortschatz am Telefon und die Körpersprache beim persönlichen Kontakt sind die Visitenkarte des Unternehmens. Auch der Auszubildende ist ein Mitarbeiter und trägt zum Erscheinungsbild bei. Die Auszubildenden lernen im telefonischen und persönlichen Kontakt mit dem Kunden freundlich und korrekt umzugehen, Kundenwünsche zu erkennen und mit den machbaren Interessen des Unternehmens zu verbinden. Sie erhalten Tipps und Hilfestellungen, wie durch positives Verhalten sowohl die Interessen des Kunden als auch die des eigenen Unternehmens gewahrt werden können. Weiterhin üben sie die nonverbalen Informationen ihrer Gesprächspartner zu entschlüsseln und erfolgreicher zu kommunizieren.

SEMINARINHALTE

- Verhaltensregeln am Telefon (Begrüßung und Vorstellung)
- Vorgehensweise am Telefon
- Aktiv zuhören und gezielt Fragen stellen
- Der richtige Sprachgebrauch – positiver Wortschatz
- Reklamationen richtig behandeln
- Die Wirkung der Körpersprache beim persönlichen Kontakt (Haltung, Abstand, Mimik, Gestik, Stimme)

SEMINARDATEN

Termin: 07. und 08. Februar 2012
Dauer: 16 U.-Std. (2 Tage)
Unterrichtszeit: Dienstag und Mittwoch von 08:00 – 16:00 Uhr

Termin: 10. und 11. September 2012
Dauer: 16 U.-Std. (2 Tage)
Unterrichtszeit: Montag und Dienstag von 08:00 – 16:00 Uhr
Unterrichtsort: Technologiefabrik Karlsruhe
Lehrgangsgebühren: 150,- EURO

Information und Anmeldung:

Ute Herb
IHK-Bildungszentrum
Karlsruhe GmbH
Haid-und-Neu-Str. 7
76131 Karlsruhe

Telefon: 0721 174-397
Telefax: 0721 174-243
E-Mail: herb@ihk-biz.de
Internet: www.ihk-biz.de



Bildungszentrum
Karlsruhe GmbH

Anmeldung Lehrgang/Seminar

IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH
Postfach 3440
76020 Karlsruhe

Anmeldefax (07 21) 1 74-2 51

Beginndatum:

Genauere Lehrgangs-/Seminarbezeichnung

Eingangsstempel des Bildungszentrums:

Zuständig: _____

Telefon: (07 21) 1 74- _____

ANGABEN ZUR PERSON

Name _____

Vorname _____

Geburtsdatum _____

Geburtsort _____

Straße _____

PLZ/Wohnort _____

Telefon-Nr. _____

Mobil-Tel. _____

E-Mail _____

Beruf/Position _____

ANGABEN ZUM UNTERNEHMEN (BZW. IHRE TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT TAGSÜBER):

Firma _____

Straße _____

PLZ/Wohnort _____

Telefon-Nr. _____

Fax-Nr. _____

E-Mail _____

Ansprechpartner für Weiterbildung im Unternehmen

Rechnung erbeten an Privat Firma Agentur für Arbeit _____

*Ich/Wir bestätige/-n, dass ich/wir die AGBs der IHK-Bildungszentrum GmbH eingesehen und verstanden habe/-n und ich/wir sie hiermit akzeptiere/-n.

Bei der Anmeldung durch die Firma ist der Stempelaufdruck und die Unterschrift unbedingt erforderlich.

X

Datum, Ort

X

*Unterschrift/Firmenstempel

! Bitte unterschreiben Sie diese Anmeldung vor der Rücksendung an das IHK Bildungszentrum! Vielen Dank. !

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerrufsrecht der IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH für Seminare und Lehrgänge

Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Wenn Sie Verbraucher sind, haben Sie ergänzend zu unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen ein 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 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH
Postfach 3440
76020 Karlsruhe
E-Mail: info@ihk-biz.de
Fax: 0721/174-251

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 bzw. 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

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

1.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall kommen Verträge über Seminare, Schulungen und Lehrgänge (nachfolgend: Lehrgänge) mit der IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH – nachfolgend: Veranstalterin – ausschließlich nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zustande. **Für Tagesseminare gelten hinsichtlich Kündigung und Rücktritt besondere Bedingungen (siehe Abschn. 7).**

1.2 Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers* bzw. Teilnehmers* (nachfolgend: Teilnehmer) sind nur dann verbindlich, wenn die Veranstalterin sie ausdrücklich anerkannt hat; dies muss schriftlich erfolgen. Diese Bedingungen gelten auch dann, wenn die Veranstalterin in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Teilnehmers ihre Leistung vorbehaltlos erbringt.

2. Anmeldung

2.1 Mit seiner verbindlichen Anmeldung erkennt der Teilnehmer diese Teilnahmebedingungen ausdrücklich an.

2.2 Die Anmeldung kann nur schriftlich, per Fax, Online (E-Mail) oder über die Website der Veranstalterin erfolgen. Die Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

2.3 Mit der schriftlichen Anmeldebestätigung/Einladung, die dem Auftraggeber im Regelfall spätestens bis zu zwei Wochen vor Lehrgangsbeginn zugeht, kommt der Vertrag über den Lehrgang zustande.

2.4 Sollte eine Anmeldung durch den Teilnehmer so kurzfristig erfolgen, dass eine schriftliche Anmeldebestätigung nicht mehr möglich ist, gilt der Vertrag als geschlossen, wenn die Anmeldung/Einladung zum Lehrgang gegenüber dem Teilnehmer in anderer geeigneter Weise bestätigt wird. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt wurde, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

2.5 Zulassung zu Prüfungen: Wenn der Lehrgang auf eine externe Prüfung (z. B. vor einer Industrie- und Handelskammer) vorbereitet, liegt die Verantwortung, sich über die Zulassungsvoraussetzungen zu informieren, beim Teilnehmer. Die Teilnahme am Lehrgang ist auch möglich, wenn die Zulassungsvoraussetzungen für eine externe Prüfung durch den Teilnehmer nicht erfüllt sind. Ob der Teilnehmer die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt oder nicht, berührt nicht diesen Vertrag.

3. Leistungsbeschreibung und Änderungen des Veranstaltungsangebots

- 3.1 Der Inhalt und die Durchführung des Lehrgangs richten sich nach der Leistungsbeschreibung, wie sie in dem jeweils aktuellen Veranstaltungskatalog aufgeführt bzw. veröffentlicht ist und die insoweit Bestandteil des Vertrages ist.
- 3.2 Die Veranstalterin ist berechtigt, Änderungen aus fachlichen Gründen wie Aktualisierungsbedarf, Weiterentwicklungen und/oder didaktische Optimierungen vorzunehmen, sofern sie den Kern des Lehrgangs bzw. das Lehrgangsziel nicht grundlegend verändern. Sie behält sich außerdem vor, kurzfristig Ort und Raum des angekündigten Lehrgangs, soweit dies dem Teilnehmer zumutbar ist, zu ändern.
- 3.3 Gleiches gilt auch für einen Ersatz des angekündigten Dozenten durch einen gleich qualifizierten (wegen Erkrankung des Dozenten oder sonstiger Verhinderung aus wichtigem Grund etc.) und/oder Verschiebungen im Ablaufplan aus triftigem Grund. In derartigen Fällen wird sich die Veranstalterin bemühen, den Teilnehmer rechtzeitig über die Änderungen zu unterrichten.

4. Absage von Lehrgängen

- 4.1 Die Veranstalterin behält sich die Absage von Lehrgängen aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, z. B. bei kurzfristigem Ausfall des Dozenten (wie Krankheit, Unfall etc.), bei Nichterreichen der vom jeweiligen Lehrgangstyp abhängigen und nicht kostendeckender Teilnehmerzahl, höherer Gewalt oder gleichartiger Gründe, vor.
- 4.2 In jedem Fall ist die Veranstalterin bemüht, Absagen an die in der Anmeldung genannte Adresse so rechtzeitig wie möglich schriftlich mitzuteilen. Sollte dies aus zeitlichen Gründen nicht mehr möglich sein, kann die Benachrichtigung auch mündlich erfolgen.
- 4.3 Bei einer Absage durch die Veranstalterin wird diese jedoch vorrangig versuchen, den Teilnehmer auf einen anderen Lehrgangstermin umzubuchen, sofern der Teilnehmer einverstanden ist.
- 4.4 Muss ein Lehrgang abgesagt werden und kann der Teilnehmer nicht auf einen anderen von der Veranstalterin angebotenen Lehrgang ausweichen, werden die bereits bezahlten Teilnahmegebühren erstattet.
- 4.5 Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche gleich welcher Art, der Ersatz von vergeblichen Aufwendungen und sonstigen Nachteilen, sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen der Veranstalterin.

5. Gebühren, Zahlungsverfahren und -verzug

- 5.1 Der Teilnehmer hat das Entgelt für die Lehrgangsveranstaltung unabhängig von den Leistungen Dritter (z. B. der Agentur für Arbeit) spätestens bis zu dem in der Rechnung genannten Termin zu bezahlen. Bei Lehrgängen, die mehr als 1 Jahr nach Eingang der Anmeldung bei der Veranstalterin beginnen, bleibt für den Fall einer bindenden Änderung der Rahmenbedingungen (z. B. Erhöhung der Stundenzahl) eine Anhebung der zur Zeit der Anmeldung gültigen Teilnahmegebühren vorbehalten. Der Teilnehmer ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag zu kündigen.
- 5.2 Lehrgänge, die in einzelne Unterrichtsabschnitte unterteilt sind, können sowohl als Paketpreis wie auch in Raten bezahlt werden. Mit der Ratenanforderung (Teilrechnung/Stundungsabrede) ist der jeweilige Unterrichtsabschnitt abgerechnet.
- 5.3 Kosten für Lehrmittel sowie Gebühren für Tests und Prüfungen werden gesondert berechnet, es sei denn, es sei in der Lehrgangsinformation bzw. Ausschreibung anders ausgewiesen.
- 5.4 Eine Änderung des bei der Anmeldung angegebenen Rechnungs-/Lastschriftempfängers ist in der Regel rückwirkend nicht möglich. Gerät der Teilnehmer trotz Mahnung mit mehr als 2 Raten der Vergütung in Verzug, kann die Veranstalterin den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Das Recht der Veranstalterin, Schadensersatz und Verzugschaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

6. Kündigung bei Lehrgängen

- 6.1 Bis spätestens **vier Wochen** vor Lehrgangsbeginn kann der Vertrag ohne Angabe von Gründen gekündigt werden.
- 6.2 Danach bestehen folgende Kündigungsmöglichkeiten:
 - 6.2.1 Ein Lehrgang, der in mehrere Stufen gegliedert ist, kann bis spätestens **drei Wochen** vor Beginn der nächsten Stufe gekündigt werden. Danach ist das volle Entgelt für die nächste Stufe zu zahlen.
 - 6.2.2 Ein Lehrgang, der länger als sechs Monate dauert oder in mehrere Abschnitte (Semester) aufgeteilt ist, kann frühestens **zum Ende der ersten sechs Monate** gekündigt werden. Dabei ist eine Kündigungsfrist von sechs Wochen einzuhalten.
 - 6.2.3 Nach Ablauf der ersten sechs Monate eines Lehrgangs ist eine Kündigung jeweils **zum Ende der nächsten drei Monate** unter Einhaltung einer sechswöchigen Kündigungsfrist möglich.
 - 6.2.4 Alle maßgeblichen Zeitspannen berechnen sich vom Beginn des Lehrgangs an (bei Späteinsteigern erfolgt die Berechnung ab Einstieg in den Lehrgang).
 - 6.2.5 Die zu leistende Teilnahmegebühr (Lehrgangsgebühr) wird anteilig, d. h. mindestens für sechs Monate eines Lehrgangsjahres, entsprechend der Kündigungsfristen berechnet.
- 6.3 Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen; Gründe brauchen nicht genannt zu werden
- 6.4 Das Recht auf außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von dieser Regelung unberührt. Der Nachweis eines wichtigen Grundes muss der Veranstalterin spätestens innerhalb von **10 Tagen** ab Kenntniserlangung schriftlich zugehen. Andernfalls ist das Recht verwirkt.

7. Rücktritt bei Tagesseminaren

Bis **12 Werktagen** vor Beginn der Veranstaltung kann der Teilnehmer ohne Nennung von Gründen von der Anmeldung zurücktreten. Die Rücktrittserklärung ist schriftlich an folgende Anschrift zu richten:

IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH, Postfach 3440, 76020 Karlsruhe

Maßgebend ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der IHK-Bildungszentrum Karlsruhe GmbH. Nach der Stornierung des Vertrags werden eventuell erfolgte Zahlungen zurückerstattet. Bei späterem Rücktritt oder Nichterscheinen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet. Ein Ersatzteilnehmer kann jedoch benannt werden.

8. Förderung von Teilnehmern durch die Agentur für Arbeit oder Dritte

Teilnehmern von öffentlich geförderten Maßnahmen wird für den Fall, dass eine Förderung der Schulungskosten durch einen Kostenträger (z. B. Agentur für Arbeit, Versorgungsamt, Berufsgenossenschaft oder Deutsche Rentenversicherung) aus Gründen, die der Teilnehmer nicht zu vertreten hat, nicht erfolgt, ein Rücktrittsrecht eingeräumt. Ferner ist bei Nachweis einer Arbeitsaufnahme eine Kündigung ohne Fristenhaltung möglich. Kosten entstehen den betreffenden Teilnehmern in beiden Fällen nicht. Die Inhalte der Maßnahme werden in einer Eignungsberatung dargelegt.

9. Nicht in Anspruch genommene Einzelleistungen

Die Erstattung von nicht in Anspruch genommenen Einzelleistungen ist nicht möglich; es besteht insbesondere kein Anspruch auf Ersatz eines vom Teilnehmer versäumten Lehrgangstages oder Teilen hiervon.

10. Copyright und Urheberrecht / Fremde Datenträger und Software

- 10.1 Sämtliche Rechte an den Schulungsunterlagen und sonstigen Arbeits- und Begleitmaterialien gleich welcher Form bleiben ausdrücklich der Veranstalterin vorbehalten.
- 10.2 Die von der Veranstalterin zu Veranstaltungszwecken zur Verfügung gestellte sowie sonstige sich auf deren Datenträgern befindliche Software darf weder kopiert, noch aus dem Veranstaltungsraum entfernt werden.
- 10.3 Sollte ausnahmsweise die Übertragung von Software gestattet werden, so übernimmt die Veranstalterin keine Haftung für Schäden, die durch die übertragene Software, insbesondere durch Viren, beim Empfänger der Software entstehen.
- 10.4 Unzulässig ist insbesondere jede absichtliche oder wissentliche Nutzung der Computer, die die Sicherheit des Netzwerkes beeinträchtigt oder gegen geltende Rechtsvorschriften verstößt.
- 10.5 Es ist dem Teilnehmer untersagt, eigene Datenträger und Software zu verwenden sowie eigene Software auf Datenträger der Veranstalterin zu überspielen und/oder zu installieren.

11. Ausschluss des Teilnehmers aus besonderen Gründen

Die Veranstalterin ist berechtigt, einen Teilnehmer von der weiteren Teilnahme an dem Lehrgang auszuschließen, wenn der Teilnehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig gegen seine Teilnehmerverpflichtungen verstößt; er hat einen gegebenenfalls zu verantwortenden Schaden zu ersetzen. Insoweit behält sich die Veranstalterin die Geltendmachung von Schadensersatzforderungen ausdrücklich vor. Es besteht im Falle des berechtigten Ausschlusses des Teilnehmers kein Anspruch auf Rückzahlung bereits entrichteter Teilnahmegebühren.

12. Haftung

- 12.1 Die Teilnahme an Lehrgängen sowie die Nutzung von Räumlichkeiten und die Besichtigung von Einrichtungen der Veranstalterin erfolgen auf eigene Gefahr.
- 12.2 Schadensersatzansprüche des Teilnehmers, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z. B. bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Körperschaden oder bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- 12.3 Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beschränkt sich die Haftung jedoch auf den Ersatz des nach Art des Lehrgangs vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschadens, soweit nicht aus anderen der vorstehend genannten Rechtsgründe zwingend gehaftet wird.

13. Datenerfassung und Datenschutz

Die mit der Anmeldung bei der Veranstalterin eingehenden Daten des Teilnehmers wie z. B. Name, Telekommunikationsdaten und Adresse des Wohn- bzw. Geschäftssitzes, werden für interne Zwecke im Rahmen der Schulungsabwicklung und -abrechnung in maschinenlesbarer Form gespeichert und verwendet sowie für künftige Veranstaltungen, statistische Erhebungen und sonstige Werbezwecke genutzt. Die Speicherung erfolgt unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Weitergabe der Daten an eine prüfende Institution (z. B. Industrie- und Handelskammer) für die Zwecke der Lehrgangs- und Prüfungsabwicklung sowie der Zusendung von weitergehenden Informationen einverstanden. Er kann der Verwendung seiner Daten jedoch jederzeit widersprechen.

14. Schriftformerfordernis und Schlussbestimmungen

- 14.1 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags zwischen dem Teilnehmer und der Veranstalterin sind nur wirksam, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Mündliche Zusagen oder Vereinbarungen über die Entbehrlichkeit der Schriftform sind unwirksam.
- 14.2 Erfüllungsort für sämtliche Ansprüche aus dem Vertrag ist der Veranstaltungsort.
- 14.3 Der Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist der Sitz der Veranstalterin, soweit der Teilnehmer Kaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist oder Ansprüche im Wege des Mahnverfahrens geltend gemacht werden.
- 14.4 Sollte eine Bestimmung dieser Teilnahmebedingungen unwirksam oder anfechtbar sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.

* Dies gilt auch für die weibliche Form Auftraggeberin/Teilnehmerin.

Diese Teilnahmebedingungen gelten ab 07.11.2011.
Die früheren Teilnahmebedingungen verlieren zu diesem Zeitpunkt ihre Gültigkeit.