



100 € Rabatt auf Ihre Buchung bis 28.02.2018

Faxanmeldung nutzen und Gutschein anfügen oder im Kommentarfeld ‚Messegutschein‘ hinterlassen



eisqacademy

## Seminare 2018:

Ihre nächste Stufe –  
Dienstleister effektiver  
steuern

---

**Lernen** Sie in unseren Seminaren von **Experten**.  
**Erfahren** Sie, **wie** Sie noch **erfolgreicher** werden.  
**Setzen** Sie Ihr **erlerntes** Know-how direkt in die  
Praxis **um**.

---

[www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)



**Andreas Baumert, European Central Bank:** „Das Know-how aus dem Seminar hilft mir bei der optimalen Steuerung unserer Dienstleister. Des Weiteren war der Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern sehr wertvoll.“

**Rebecca Frings, Sparkasse Oberhessen:** „Echte Service-Profis. Eine lohnenswerte Investition.“



**Recep Ayvaz, Unitymedia KabelBW GmbH:**  
„Außerordentlich nützlich! Ich profitiere davon.“



# Liebe Leserin, lieber Leser,

**Ihr Nutzen** ist **unsere Mission** und das seit über **8 Jahren**.

Daher veranstalten wir auch 2018 **herausragende und vielseitige** Seminare mit erfahrenen Dozenten und qualifizierten Praxispartnern. Steigern Sie Ihren Geschäftserfolg, sichern Sie sich Ihren Wettbewerbsvorsprung und **nehmen Sie teil**.

Mit eisq – Ihrer spezialisierten Unternehmensberatung für erfolgreiches, strategisches und operatives Management von Dienstleistern – **profitieren** Sie gleich **doppelt**:

- Sie erzielen **Projekterfolge** und **Wettbewerbsvorteile** mit **eisqconsulting**.
- Sie sichern sich Ihren **Wissensvorsprung** mit **eisqacademy**.



eisq – Ihre **spezialisierte Unternehmensberatung** für **operative Exzellenz** freut sich auch 2018 auf viele erfolgreiche Seminare! **Seien Sie dabei!**

Was können Sie, außer viel **Spaß** und einer **erstklassigen Durchführung**, von unseren Seminaren erwarten?

- Auf Ihre Bedürfnisse und Ihre Situation gehen wir gezielt ein.
- Ihr **Know-how-Vorsprung** liegt uns am Herzen.

**Informieren** Sie sich und **lassen** Sie sich **inspirieren**.

Unsere Seminare sind **klimaneutral**. Für Ihre Teilnahme nehmen wir eine CO<sub>2</sub>-Kompensation bei der Stiftung myclimate vor.

Wir freuen uns auf Sie!

*Bernhard Gandolf*

Bernhard Gandolf

Geschäftsführer · Certified Management Consultant

# Ihre Seminare

## Aus- und Weiterbildung „Dienstleister steuern“

**Ihr Vorsprung** Seite 4

Modul I, Modul II und Modul III inkl. Recht

**Ihr Fundament** Seite 5

Modul I, Modul II und Modul III

**Ihr Rüstzeug** Seite 5

Modul I und Modul II

## Einzelseminare „Dienstleister steuern“

**Modul I** Seite 6

25./26. April 2018 Essen/Mülheim a. d. Ruhr

11./12. September 2018 Oberhausen

**Modul II** Seite 8

6./7. November 2018 Bonn

**Modul III** Seite 10

4./5. Dezember 2018 Oberhausen

**Erweiterungsmodul Recht** Seite 12

5. Juni 2018 Osnabrück

## Ergänzende Seminare

**Reklamations- und Qualitätsmanager** Seite 14

16./17. Mai 2018 Osnabrück

**Notfallmanager** Seite 16

30./31. Januar 2018 Osnabrück

**Ihr individuell geplantes Seminar** Seite 18

.....  
Ihre Seminarleiter Seite 20 und 21

.....  
Ihre Praxispartner Seite 23

.....  
AGB für Veranstaltungen Seite 24 und 25

.....  
Impressum Seite 26

.....  
**Fax-Anmeldung** Seite 27 und 28

**Dr.<sup>in</sup> Bettina Ulzhöfer, Merck Serono GmbH:** „Mein Fazit zu den Seminartagen: Optimale Verbindung von Theorie mit Praxis, da man das Gelernte direkt vor Ort anwenden kann.“

**Tanja Czerner, DAK-Gesundheit:** „Sehr positiv! Für mich kam das genau zum richtigen Zeitpunkt bei Projektstart und ich erhielt so einen wertvollen Anschub.“

**Stephan Bock, Kabel Deutschland Kundenbetreuung GmbH:** „Im Rahmen der Veranstaltung habe ich wichtige Werkzeuge in meinem Werkzeugkasten schärfen und ein paar spannende Werkzeuge zusätzlich mitnehmen können. Es war sehr angenehm, ich empfehle euch gerne weiter. Vielen Dank!“

**Dr.<sup>in</sup> Silvia Guth, MSD SHARP & DOHME GMBH:** „Ich habe einige Impulse und gute Ideen mitgenommen, um meinen Dienstleister zukünftig besser zu steuern.“



# Aus- und Weiterbildung „Dienstleister steuern“

## Eine Ausbildung, die sich lohnt

Immer mehr **namhafte Unternehmen** und Organisationen **erkennen** in unserer Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter ein sehr **wertvolles Nutzenangebot** für die tägliche Arbeit. Das macht uns nicht nur stolz, sondern auch marktführend.

**Typische Einsatzbereiche** für Dienstleistersteuerer sind:

- Abrechnung
- Buchhaltung (Finanzen und Personal)
- Call Center
- IT/IT-Support
- Kundenbetreuung
- Logistik & Vertriebssupport
- Reparaturservice
- Zählerwesen
- u. v. m.

Gehen Sie **wichtige Schritte** in die **richtige Richtung**. Sie **erproben** sich in neutraler Atmosphäre, **erweitern** Ihr **Repertoire** an Handlungsmöglichkeiten und **festigen Erarbeitetes**.

**Ihr Vorsprung:**

**Modul I, Modul II und Modul III inkl. Recht**

Sie holen sich **Ihren Vorsprung** bei der Steuerung Ihrer Dienstleister:

- 3 Praxismodule
- 1 Erweiterungsmodul mit Auffrischung Ihrer Rechtskenntnisse in Osnabrück
- 7 Seminar- und Praxistage vor Ort
- 5 spannende Tage bei TAS, comvendo und next id
- 7-mal die Chance, sich selbst auszuprobieren

**Ihr Vorsprung für nur 5.250,00 €** (750,00 €/Tag, exkl. USt)

**Udo Schüller, AXA Konzern AG:** „Die Ausbildung für Dienstleistersteuerer bringt mich echt voran! Praxisnah und perfekt auf meinen Bedarf abgestimmt.“

eisq empfiehlt

### **Ihr Fundament:**

#### **Modul I, Modul II und Modul III**

Sie **gestalten das Fundament**, um Ihren Dienstleister erfolgreich zu steuern:

- 3 Praxismodule
- 6 Seminar- und Praxistage vor Ort
- 5 spannende Tage bei TAS, comvendo und next id
- 6-mal die Chance, sich selbst auszuprobieren

**Ihr Fundament für nur 4.500,00 €** (750,00 €/Tag, exkl. USt)

**Sascha Oezer, Unitymedia NRW GmbH:** „Die Teilnahme an allen drei Modulen beinhaltet ein sehr offenes Best Practice und zwar zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Das sorgt für maximale Transparenz und ist sicher in dieser Art einzigartig.“

### **Ihr Rüstzeug:**

#### **Modul I und Modul II**

Sie **rüsten sich** für die Steuerung Ihres Dienstleisters:

- 2 Praxismodule
- 4 Seminar- und Praxistage vor Ort
- 3 spannende Tage bei TAS, comvendo und next id
- 4-mal die Chance, sich selbst auszuprobieren

**Ihr Rüstzeug für nur 3.100,00 €** (775,00 €/Tag, exkl. USt)

**Torsten Hardwiger, Vattenfall EuropeKundenservice GmbH:** „Der Praxisteil war für mich besonders lehrreich und die Professionalität des Dienstleisters beeindruckend.“



# Einzelseminare „Dienstleister steuern“

## Modul I

Die Basis für Ihren Erfolg.

### Sie ...

- ... **gleichen** Ihr **Rollenbild** mit dem der anderen Teilnehmer **ab**.
- ... **binden** einen **Dienstleister** in Ihre Organisation **ein** und **fördern** seine **Motivation und Loyalität** (durch Sie als Auftraggeber).
- ... **beurteilen** die **Dienstleistungsqualität** in einem Praxisbeispiel.
- ... **üben** den Umgang mit **Problemstellungen** wie z. B. ungenügende Einhaltung von Absprachen, unbefriedigende Qualität, schlechte Erreichbarkeit.
- ... **proben Standortbesuche** und die Kommunikation als Auftraggeber (direkt vor Ort bei unserem Praxispartner).

Essen/Mülheim a. d. Ruhr (25./26. April 2018)

Oberhausen (11./12. September 2018)

Unsere **Praxispartner:**



(in Mülheim a. d. Ruhr)



(in Oberhausen)

Für Sie **reservierten** wir **Zimmerkontingente:**

Weitere Informationen erhalten Sie auf Anfrage oder ganz automatisch nach Ihrer Anmeldung.

**2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **26. Februar 2018** (Essen/Mülheim a. d. Ruhr), bzw. **12. Juli 2018** (Oberhausen). Sie zahlen nur **1.730,00 €**.

# Agenda

**Auf Wunsch organisiert** eisq Ihren **Transfer** vom Seminarhotel zu den Dienstleistern.

## - 2 Wochen **Vertiefendes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang
- 09:30 h Warm up
- Rolle als Dienstleistersteuerer
- Kaffee-/Rauchpause
- Dienstleistung: Was ist das Besondere? Wie misst man die Güte?
- 12:30 h Mittagspause
- Vergütungssysteme → Rolle des Dienstleistersteuerers
  - Steuerungsmodelle
- Kaffee-/Rauchpause
- Dienstleister einbinden / Zielkonflikte harmonisieren / Motivation fördern
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen



**Rüdiger Wolf, TAS Mülheim:** „TAS Mülheim engagiert sich für die Seminare von eisq, weil gegenseitiges Verstehen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zu Partnerschaften führt, in denen Ziele gemeinsam erreicht werden.“

## **Zweiter Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort
- 09:00 h Warm up
- Praxisübungen z. B. Prozessbeobachtung vor Ort, Identifikation richtiger Ansprechpartner
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen z. B. Eskalationsgespräch, Briefing-Gespräch
- 12:30 h Mittagspause
- Praxisübungen z. B. Standortbesuch, Audit-Vorbereitung
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen z. B. De-Briefing, verdecktes Preisgespräch
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernte in der Praxis an?

# Einzelseminare „Dienstleister steuern“

## Modul II

Das Gerüst für eine erfolgreiche Steuerung.

### Sie ...

- ... **wägen** die drei grundlegenden **Vergütungsmodelle** je Einsatzbereich **ab**.
- ... **leiten** die daraus resultierenden unterschiedlichen **Anforderungen** in der **Steuerung** Ihres Dienstleisters **ab**.
- ... **lernen, rechtliche** und innerbetriebliche **Bedingungen** zu berücksichtigen.
- ... **bereiten** sich und Ihren Dienstleister auf **Notfälle vor** und **regeln** die **Zusammenarbeit** im **Krisenfall**.
- ... **erarbeiten** die **Grundzüge** Ihres **Notfallkonzepts** – Was passiert, wenn es mal nicht läuft?
- ... **lernen**, was alles in Ihren roten Krisenordner gehört.
- ... **sichern** Ihre **Dienstleistungserbringung** für alle Fälle **ab**.

Bonn (6./7. November 2018)

Unser **Praxispartner:**



**Ihnen empfehlen wir** diese nahe gelegenen Häuser:

- Hotel zur Post in Bonn
- Schlosshotel Kommende Ramersdorf
- Pension Oberkasseler Hof in Bonn

**2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **7. September 2018**.  
Sie zahlen nur **1.730,00 €**.

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertiefendes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

### **Erster Seminartag**

- 08:30 h Empfang bei unserem Praxispartner vor Ort
- 09:00 h Warm up
- Auswahlverfahren
- Kaffee-/Rauchpause
- Wechselspiel Vergütung, Provision und Steuerung
- 12:30 h Mittagspause
- Zielvereinbarungen treffen
  - Vertrag
- Kaffee-/Rauchpause
- Kontrollrechte und -pflichten
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

## **Zweiter Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort
- 09:00 h Warm up
- Praxisübung Notfallmanagement I
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen Notfallmanagement II / Praxisbeitrag des Partners
- 12:30 h Mittagspause
- Praxisübungen roter Krisenordner
- Kaffee-/Rauchpause
- rechtlicher Rahmen
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernete in der Praxis an?



**Markus Stephan, next id:** „Aus unserer Sicht bieten vor allem der ungewöhnlich offene Austausch und der professionelle Dialog herausragende Chancen für alle.“

# Einzelseminare „Dienstleister steuern“

## Modul III

Die perfekte Anwendung in der Steuerung.

### Sie ...

- ... **erlangen Transparenz** über das Geschehen bei Ihrem Dienstleister durch den zielgerichteten **Einsatz der richtigen Messinstrumente**.
- ... **erkennen, wie** Sie aus Mystery Activities, Spot-Befragungen, Wissenstests, Prozessbeobachtungen, Coachingbögen und ACD-Kennzahlen **belastbare Ergebnisse generieren** können.
- ... **üben Bewertungstechniken** wie das Ausschlussverfahren und **entwickeln** Ihr eigenes **Wertesystem**.
- ... **erzielen Beobachterübereinstimmungen** und probieren sich in **Bewertungsübungen**.
- ... **lernen** die **rechtlichen Hintergründe** bei der Nutzung von Messinstrumenten (Stichwort ‚Dauerüberwachung‘) kennen.

Oberhausen (4./5. Dezember 2018)

Unser **Praxispartner:**



**Ihnen empfehlen wir** diese nahe gelegenen Häuser:

- Mercure Hotel Oberhausen
- B&B Hotel Oberhausen am Centro
- Hotel NH Oberhausen

**2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **5. Oktober 2018**.  
Sie zahlen nur **1.730,00 €**.

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertiefendes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

### **Erster Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort  
09:00 h Warm up
- Messinstrumente
- Kaffee-/Rauchpause
- Qualität steuern und fundiert messen
- 12:30 h Mittagspause
- theoretischer Hintergrund
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen z. B. Beobachterübereinstimmung mit dem Dienstleister erzielen
- 17:30 h Zwischenstopp  
19:00 Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen



**Marcus Keppke, comvendo:** „Nur Theorie? NEIN, Schulung unter Einbindung von PRAXIS. Neutral und live vor Ort. Nur so kann realistisches Wissen vermittelt werden. Aus diesem Grund unterstützen wir die Seminare von eisq.“

## **Zweiter Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort  
09:00 h Warm up
- Praxisübungen z. B. Diskussion Kennzahlen
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen z. B. eigenen Messrhythmus entwickeln, Qualitätsmanagement-Plan
- 12:30 h Mittagspause
- Datenschutz, Betriebsrat und Dauerüberwachung
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübungen z. B. Wertungsfallen, Spot-Befragung aufsetzen, NPS
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernete in der Praxis an?

# Einzelseminare „Dienstleister steuern“

## Erweiterungsmodul **Recht**

Verträge managen für Dienstleistersteuerer.

### Sie ...

- ... **erfahren**, welche **rechtlichen Aspekte** Sie bei der Steuerung von Dienstleistern **beachten** müssen/sollten.
- ... **lernen** über neueste **Rechtsprechungen** rund um das Thema „Dienstleister steuern“.
- ... **erkennen**, warum **Grundkenntnisse** im Vertrags- und Datenschutzrecht **für Sie wichtig** sind.
- ... **profitieren** bei der täglichen Arbeit von unserer **Checkliste** zu den wichtigsten Themenbereichen.
- ... **diskutieren Ihre Rechtsfragen** und tauschen Sie sich aus.

Osnabrück (5. Juni 2018)

bei eisq – Besuchen Sie uns!

**Ihnen empfehlen wir** diese nahe gelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

**1.035,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 150,00 €** bei fester Buchung bis zum **5. April 2018**.  
Sie zahlen nur **885,00 €**.



# Agenda

## - 2 Wochen **Vertiefendes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Seminartag in Osnabrück**

09:00 h Empfang

09:30 h Warm up

- Rechtsgebiete für Dienstleistersteuerer

Kaffee-/Rauchpause

- Auffrischung Ihres Rechtswissens

12:30 h Mittagspause

- theoretischer Hintergrund

Kaffee-/Rauchpause

- Fälle

- Spontanes

17:30 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernte in der Praxis an?

**Ron Radtke, Tchibo Energie GmbH:** „Die sehr angenehme Teilnehmergruppe und Arbeitsatmosphäre sorgten für einen abwechslungsreichen Erfahrungsaustausch. Die gewonnenen Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen zum Thema Silent Monitoring konnten direkt in der Praxis umgesetzt werden.“

**Elke Rehbaum, DAK-Gesundheit:** „Ein spannendes, lehrreiches Seminar, sehr hilfreich, nie langweilig und verständlich moderiert. Ich fühlte mich in unserer kleinen, sehr diskussionsfreudigen und lebhaften Gruppe sehr wohl.“

**Sabine Rasinski, SOKA-BAU Zusatzversorgungskasse des Baugewerbes AG:** „Informatives Seminar, aus dem ich sehr viel mitgenommen habe. Einfach super.“

# Ergänzende Seminare

## Reklamations- und Qualitätsmanager

Messen Sie das Richtige richtig!

### Sie ...

- ... **lernen** Beschwerden, Reklamationen und Beanstandungen **schätzen**.
- ... **erfahren, wie** Sie ganzheitlich die **Leistungserbringung messen**.
- ... **verankern** Ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement **im Unternehmen**.
- ... **üben Techniken** zur Beschwerdestimulation und **wie** Sie Ihre **Erfolge messen**.
- ... **kennen** die **rechtlichen Hintergründe** bei der Nutzung von Messinstrumenten (Stichworte ‚Datenschutz‘ und ‚Dauerüberwachung‘)?

**Erfolg ist die beste Existenzsicherung – Reklamationsmanagement für Unternehmen.**

Osnabrück (16./17. Mai 2018)

bei eisq – Besuchen Sie uns!

Gute Reklamations- und Qualitätsmanager wissen: Um systematische **Ursachen** zu **erkennen**, bedarf es der **richtigen Messinstrumente** und verlässlicher Ergebnisse. Ganz besonders, wenn es um Dienstleistungen geht!

**Ihnen empfehlen wir** diese nahe gelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

**2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **17. März 2018**.  
Sie zahlen nur **1.730,00 €**.

# Agenda

## - 2 Wochen Vertiefendes Telefoninterview

---

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## Erster Seminartag

---

- 09:00 h Empfang
- 09:30 h Warm up
- Was ist eine Beschwerde?
- Kaffee-/Rauchpause
- Messinstrument
- 12:30 h Mittagspause
- Dienstleistungen und Qualität
- Kaffee-/Rauchpause
- nützlicher theoretischer Hintergrund
  - Praxisübung
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

## Zweiter Seminartag

---

- 09:00 h Warm up
- Praxisübung
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisübung
- 12:30 h Mittagspause
- rechtlicher Hintergrund Datenschutz, Betriebsrat
- Kaffee-/Rauchpause
- Verankerung im Unternehmen
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen Fotoprotokoll

---

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen Betreuungsanrufe

---

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernte in der Praxis an?

**Simone Gerlach, Toll Collect GmbH:** „Nicht nur die Inhalte waren sehr spannend. Auch der Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern hat mir sehr viel gebracht.“

# Ergänzende Seminare

## Notfallmanager

Damit Sie für den Ernstfall gerüstet sind!

### Sie ...

- ... **ordnen** und **werten** Ihre möglichen **Krisenfälle** nach bestimmten Kriterien.
- ... **lernen** akzeptable und inakzeptable **Risiken zu identifizieren**.
- ... **prüfen Auswirkungen** und **wägen** Eintrittswahrscheinlichkeiten **ab**.
- ... **bereiten** Ihre **Organisation** auf Ihr Notfallmanagement bestmöglich **vor**.
- ... **kennen** die rechtlichen **Anforderungen** und **Hintergründe** des betrieblichen Notfallmanagements.

Osnabrück (30./31. Januar 2018)

bei eisq – Besuchen Sie uns!

Mit dem Strategieseminar „Notfallmanager“ sind Sie nicht nur **für den Ernstfall gerüstet**, sondern **können** obendrein auch noch **kräftig sparen**.

Sie sichern sich ein **besseres Rating** durch **innerbetriebliches Risikomanagement**. Bereits das Strategieseminar „Notfallmanager“ bringt Ihnen im wahrsten Sinne **bare Vorteile**.

**Ihnen empfehlen wir** diese nahe gelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

**2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **15. Dezember 2017**.  
Sie zahlen nur **1.730,00 €**.

# Agenda

Die isq-Methodik fußt auf den Richtlinien 100-4, 2014 des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik.

## - 2 Wochen **Vertiefendes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Warm up
- Notfall, Kritikalität und Eintrittswahrscheinlichkeit
- Kaffee-/Rauchpause
- Transformation inakzeptabler Risiken
- 12:30 h Mittagspause
- Rolle als Notfallmanager
- Kaffee-/Rauchpause
- rechtlicher Rahmen
  - Sachstand der Teilnehmer
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

## **Zweiter Seminartag**

- 09:00 h Warm up
- Notfallkonzept → Notfallplan
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisarbeit → Entwicklung Ihres Notfallplans
- 12:30 h Mittagspause
- roter Krisenordner
- Kaffee-/Rauchpause
- Verankerung des Krisenordners im Unternehmen
  - Notfallübungen
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernte in der Praxis an?

**Lothar Schurmann, Reinert Logistic GmbH & KG. KG:**

„Eine gelungene Veranstaltung! Ich habe sehr viel mitgenommen.“

**Ron Diederichs, Voxtron GmbH:** „Wow! Meine Erwartungen wurden

weit übertroffen.“



## Ihr individuelles Seminar

Perfekt auf Sie und Ihr Unternehmen zugeschnitten

### Das erwartet Sie beim Ihrem individuellen Seminar:

- **Sie** sagen uns, **welche Inhalte** Sie sich für Ihr Seminar **wünschen**.
- **Wir** stellen sicher, dass Ihr Seminar genau **auf Ihre Bedürfnisse** und Ihr **Unternehmen zugeschnitten** ist.
- **Wir kümmern uns** gerne um einen passenden **Praxispartner** und Veranstaltungsort.

### Kontaktieren Sie uns:

[service@eisq.eu](mailto:service@eisq.eu) oder +49 541 580 543-0

### Andreas Reichelt, eins energie in sachsen GmbH & Co. KG:

„Das Seminar bietet eine interessante und lohnende Kombination aus Lösungsansätzen und dem Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmern.“

**Andreas Gladden, ENTEGA GmbH & Co. KG:** „Als ‚Berufsanfänger‘ war ich zuerst skeptisch, ob das Seminar für mich geeignet ist. ‚Bestimmt sind dort lauter Profis und ich weiß gar nichts zu sagen‘, so meine Befürchtung. Aber schon sehr schnell stellte sich heraus, dass ich hier falsch gedacht habe. Von Stunde zu Stunde habe ich viele interessante Informationen an die Hand bekommen, die ich auch nach dem Seminar direkt in die Praxis bei unseren Dienstleistern umsetzen konnte. Besonders interessant die Betrachtung mit der ‚Dienstleisterbrille‘ am Praxistag. Mir wurde im Verlauf des Seminars schnell klar, was ich bis jetzt falsch gemacht oder nicht bedacht habe. Mir wurde aber auch klar, was ich in der Vergangenheit instinktiv richtig gemacht habe. Das alles zusammen hat mir sehr geholfen, meine doch noch frische Rolle als Dienstleistersteuerer klarer zu sehen und gestärkt aus der Veranstaltung zu gehen. Ich freue mich schon auf das Folgeseminar im Mai.“



Mit eisq sind Sie gut beraten!

## Viele Aufgaben, Ihre Lösung: Dienstleister effizienter steuern mit eisq

- Finden Sie den passenden Dienstleister!
- Machen Sie Ihre Ziele zu seinen!
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Dienstleistung erfolgreich an den Partner übergeben wird!
- Optimale Dienstleistungsqualität für Ihr Budget!
- Managen Sie die Dienstleistungsgüter!

[www.eisq.de](http://www.eisq.de)

**Hervé Kronen, 3C Dialog:** „Überaus wertvoll! Die Arbeit in der Gruppe zeigte mir neue Sichtweisen und bestätigte mich zugleich in einigen Dingen. Es hat uns allen viel Spaß gemacht.“

**Karin Christofori, Bayer Vital GmbH:**

„Der Erfahrungsaustausch und dass damit verbundene ‚Fachsimpeln‘ haben mich viele Anregungen mitnehmen lassen.“



# Ihr Seminarleiter

## Bernhard Gandolf



„eisc stellt den Klientennutzen an oberste Stelle.“

Gemäß den Regularien des ICMCI (International Councils of Management Consulting Institutes) führt das Institut der Unternehmensberater Bernhard Gandolf als Certified Management Consultant (seit 2009).

Ausbildungen zum Moderator (inklusive Erweiterung Großgruppen) sowie Advanced Communicator Silver runden das fachliche Profil des Geschäftsführers ab.

**Perfekter Service** ist seit 1994 Bernhard Gandolfs **Passion**. Karrierestationen als Geschäftsführer eines Call-Center-Betreibers, als Kundenservice- und Telesalesleiter sowie acht Jahre als leitender Managementberater zeugen von seiner Expertise.

Privat hat der gebürtige Österreicher ein Faible für den alpinen Skisport und das Theater (welches viel zu kurz kommt).

## Ihr Seminarleiter **Thomas Kreuzfeld**



Der Anwalt aus Osnabrück berät und vertritt Unternehmen in allen relevanten öffentlich-rechtlichen und vertragsrechtlichen Fragestellungen. Er besitzt einen **Lehrauftrag** an der Niedersächsischen Hochschule für Verwaltung und hält regelmäßig Seminare. Außerdem ist er externer Datenschutzbeauftragter verschiedener Unternehmen.



# Ihre Praxispartner



## **comvendo – Kommunikation, die Menschen gewinnt**

Ihr Praxispartner für Modul I und Modul III in Oberhausen

comvendo GmbH  
Centroallee 283  
46047 Oberhausen



## **TAS – Wir pflegen Ihre Kundenbeziehungen!**

Ihr Praxispartner für Modul I in Mülheim an der Ruhr

TAS Unternehmensgruppe  
Mainstraße 1  
45478 Mülheim a. d. Ruhr



## **next id – Maßgeschneiderte Kommunikationslösungen**

Ihr Praxispartner für Modul II in Bonn

next id GmbH  
Konrad-Zuse-Platz 5  
53227 Bonn

# Unsere AGB für Veranstaltungen

## § 1 Anwendungsbereich

Diese Geschäftsbedingungen sind ausschließlich für Veranstaltungen von **eisq** GmbH & Co. KG – kurz: **eisq** – gültig.

## § 2 Leistungsbeschreibung

**eisq** wird die Veranstaltung gemäß deren Beschreibung durchführen. Begleitende Unterlagen zur Veranstaltung sind gemäß der Beschreibung in der Leistung enthalten. Der Teilnehmer erhält eine Bestätigung über die Teilnahme an der Veranstaltung.

## § 3 Teilnahmegebühren

Die Gebühren sind in der jeweiligen Veranstaltungsbeschreibung ausgewiesen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Mit Versand der Anmeldebestätigung stellt **eisq** eine Rechnung über die Teilnahmegebühr aus. Die Teilnahmegebühr ist sofort nach Rechnungseingang und ohne Abzüge fällig. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt voraus, dass die Teilnahmegebühr vor Veranstaltungsbeginn auf dem Konto von **eisq** eingegangen ist. Wird der Teilnehmer wegen Nichtzahlung der Gebühr von der Teilnahme ausgeschlossen, bleibt der Teilnehmer zur Zahlung der fälligen Teilnahmegebühr verpflichtet. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn **eisq** über den Betrag verfügen kann. Im Fall der Übersendung eines Schecks gilt die Zahlung als erfolgt, wenn der Scheck auf dem Konto von **eisq** gutgeschrieben wurde. Gerät der Teilnehmer in Verzug, so ist **eisq** berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in Höhe von 12 %-Punkten über dem Basiszinssatz zuzüglich Mahngebühren in Höhe von pauschal 25,00 Euro exkl. USt. zu berechnen.

## § 4 Anmeldung

Anmeldungen zur Veranstaltung bedürfen der Schriftform (Brief, eMail oder Fax). Mit der Anmeldung bestätigt der Teilnehmer die Kenntnisnahme und Anerkennung dieser Geschäftsbedingungen. Nach Eingang der Anmeldung erhält der Teilnehmer eine schriftliche Bestätigung (durch welche die Anmeldung wirksam wird). Die Anmeldung allein begründet noch keinen Rechtsanspruch auf die Teilnahme an einer Veranstaltung. Da die Teilnehmerzahl für die Veranstaltung begrenzt ist, werden die Anmeldungen in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

## § 5 Absage/Stornierung

Stornierungen müssen schriftlich vorgenommen werden. Bei einer Stornierung eines angemeldeten Teilnehmers bis zu zwölf Wochen vor Veranstaltungsbeginn kann **eisq** eine Ausfallpauschale in Höhe von 25 % der Veranstaltungsgebühr erheben, ab zwölf bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn 50 % der Veranstaltungsgebühr. Wird die Stornierung innerhalb von 14 Tagen vor Veranstaltungsbeginn erklärt, so wird die volle Teilnahmegebühr erhoben. Maßgeblich ist der Eingang der Stornierung im Unternehmen **eisq**. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers ist ebenfalls die volle Teilnahmegebühr fällig. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist jederzeit möglich, ohne das zusätzliche Kosten entstehen. **eisq** kann wegen Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl, wegen des Ausfalls von Referenten oder Zulieferungen, höherer Gewalt oder aus anderem wichtigen Grund vom Vertrag zurücktreten. **eisq** erstattet in diesem Fall bereits gezahlte Teilnahmegebühren. Dies gilt auch dann, wenn die Teilnahme an dem für die Durchführung der Veranstaltung ggf. angebotenen Ersatztermin nicht möglich ist.

**eisq** kann in diesen Fällen nicht zum Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall verpflichtet werden.

### § 6 Durchführungsabweichung

**eisq** bleibt vorbehalten, aus wichtigem Grund Ersatzreferenten einzusetzen oder den Inhalt der Veranstaltung geringfügig zu ändern. Die Teilnehmer werden darüber unverzüglich informiert.

### § 7 Urheberschutz/Copyright

Veranstaltungsunterlagen sind zur Nutzung durch die Teilnehmer während der Veranstaltung und zum Nachschlagen nach der Veranstaltung gedacht. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, bleiben **eisq** bzw. dem Rechteinhaber vorbehalten. Ohne schriftliche Genehmigung von **eisq** bzw. des Rechteinhabers darf kein Teil der Veranstaltungsunterlagen reproduziert, vervielfältigt, verbreitet, zur öffentlichen Wiedergabe benutzt oder Dritten zugänglich gemacht werden.

### § 8 Haftung

Die Auswahl der Veranstaltung erfolgt ausschließlich auf Verantwortung des Teilnehmers. Die Veranstaltung wird unter Beachtung der verkehrsüblichen Sorgfalt vorbereitet und durchgeführt. Eine Haftung für erteilten Rat erfolgt nur, sofern dieser im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Hauptleistungspflichten geschuldet wird. **eisq** übernimmt keine Haftung für die Verwertung der erworbenen Kenntnisse durch die Teilnehmer. Für Unfallschäden, die Beschädigung oder den Verlust von Sachen der Teilnehmer im Zusammenhang der Veranstaltung übernimmt **eisq** keine Haftung, es sei denn, der Schaden wurde von **eisq** oder

seinen Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Die Teilnehmer sind verpflichtet, die am Veranstaltungsort geltenden Sicherheitsbestimmungen zu beachten.

Gerichtsstand ist Osnabrück.

Stand August 2013

# Ihre spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz

Wir **zeigen** Ihnen, **wie** Sie Ihre Dienstleister optimal **steuern**. Wir **maximieren** Ihren **Nutzen** von Outsourcing und **führen** Ihre Projekte zum **Ziel**. Das alles unter Anwendung wissenschaftlich fundierter Methoden.

## Unsere Kernthemen:

- Mit **Innovationen** im Service Geld **verdienen!**
- Mit **operativer** Exzellenz maximale **Kosteneffizienz** erzielen!
- Mit Wirksamkeit den **Ertrag** einer **Fremdvergabe** **optimieren!** – Dienstleister steuern


**Namhafte Mandanten** greifen bei der **Auswahl** Ihrer **Dienstleister**, der **Optimierung** Ihrer **Serviceprozesse** oder der **Schulung** Ihrer **Mitarbeiter** auf eisq zurück. Dienstleistungsprozesse perfekt mess-, steuer- und bewertbar zu machen, **steigert** nicht nur **Ihren Nutzen**, sondern auch den Ihrer Klienten und ist Kernkompetenz von eisq.

# Impressum

eisq GmbH & Co. KG  
european institute for service quality  
Franz-Lenz-Straße 1A  
D-49084 Osnabrück

Telefon +49 541 580 543-0  
Telefax +49 541 580 543-29  
service@eisq.eu

www.eisq.eu

 **myclimate**  
neutral zertifiziert eisq seit 2009  
als klimaneutrale Organisation



# Anmelde-Telefax **Einzelseminare**

+49 541 580 543-29

Oder melden Sie sich online an unter [www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

## Einzelseminare „Dienstleister steuern“

### Modul I

Essen/Mülheim a. d. Ruhr (25./26. April 2018)

Oberhausen (11./12. September 2018)

Für **2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

### Modul II

Bonn (6./7. November 2018)

Für **2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

### Modul III

Oberhausen (4./5. Dezember 2018)

Für **2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

### Erweiterungsmodul **Recht**

Osnabrück (5. Juni 2018)

Für **1.035,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

## Ergänzende Seminare

### Reklamations- und Qualitätsmanager

Osnabrück (16./17. Mai 2018)

Für **2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)


### Notfallmanager

Osnabrück (30./31. Januar 2018)

Für **2.070,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

**Sie sparen bares Geld** bei frühzeitiger Buchung innerhalb der gesetzten Fristen (vgl. Seminarseiten).

Teilnehmer/in 1, Vorname Nachname	
Position/Abteilung	
Teilnehmer/in 2, Vorname Nachname	5 % Rabatt je Teilnehmer/in
Position/Abteilung	
Firma	
Straße/Postfach	
PLZ/Ort	
Telefon/Fax	
eMail-Adresse für eine schnelle Teilnahmebestätigung	

Für Rückfragen erreichen Sie uns telefonisch unter +49 541 580 543-0 und per eMail unter [service@eisq.eu](mailto:service@eisq.eu). Es gelten die AGB für Veranstaltungen. **eisq**-Veranstaltungen sind klimaneutral! **eisq** nimmt eine Kompensation der Veranstaltung und der Anreise aller Teilnehmer bei  vor. Für die Buchung gelten die genannten Teilnahmegebühren bzw. Hotelkosten. Wir reservieren Ihnen gerne ein Zimmer aus unserem Hotelkontingent am Veranstaltungsort. Weitere Informationen erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

Datum/Unterschrift



# Anmelde-Telefax **Aus- und Weiterbildung**

+49 541 580 543-29

Oder melden Sie sich online an unter [www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

## Ihr Vorsprung:

**Modul I**  Essen/Mülheim a. d. Ruhr (25./26. April 2018)

Oberhausen (11./12. September 2018)

**Modul II** Bonn (6./7. November 2018)

**Modul III** Oberhausen (4./5. Dezember 2018)

**Erweiterungsmodul Recht** in Osnabrück (5. Juni 2018)

Für nur **5.250,00 €** je Teilnehmer (750,00 €/Tag)

## Ihr Fundament:

**Modul I**  Essen/Mülheim a. d. Ruhr (25./26. April 2018)

Oberhausen (11./12. September 2018)

**Modul II** Bonn (6./7. November 2018)

**Modul III** Oberhausen (4./5. Dezember 2018)

Für nur **4.500,00 €** je Teilnehmer (750,00 €/Tag)

## Ihr Rüstzeug:

**Modul I**  Essen/Mülheim a. d. Ruhr (25./26. April 2018)

Oberhausen (11./12. September 2018)

**Modul II** Bonn (6./7. November 2018)

Für nur **3.100,00 €** je Teilnehmer (775,00 €/Tag)

Teilnehmer/in 1, Vorname Nachname	
Position/Abteilung	
Teilnehmer/in 2, Vorname Nachname	5 % Rabatt je Teilnehmer/in
Position/Abteilung	
Firma	
Straße/Postfach	
PLZ/Ort	
Telefon/Fax	
eMail-Adresse für eine schnelle Teilnahmebestätigung	

Für Rückfragen erreichen Sie uns telefonisch unter +49 541 580 543-0 und per eMail unter [service@eisq.eu](mailto:service@eisq.eu). Es gelten die AGB für Veranstaltungen. **eisq**-Veranstaltungen sind klimaneutral! **eisq** nimmt eine Kompensation der Veranstaltung und der Anreise aller Teilnehmer bei [myclimate](http://myclimate.com) vor. Für die Buchung gelten die genannten Teilnahmegebühren bzw. Hotelkosten. Wir reservieren Ihnen gerne ein Zimmer aus unserem Hotelkontingent am Veranstaltungsort. Weitere Informationen erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

Datum/Unterschrift





**Jens Bestmann, ProCom-Bestmann e. K.:**

„1a ist nicht nur die Hausnummer. Meine Erwartungen wurden übertroffen.“



**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

## Ihr Nutzen

- **steigert** Ihren **Marktwert**
- **bringt** Ihre **Expertise** voran
- **sichert** Ihre **Zukunft**

[www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

