



eisqacademy

## eisqseminare 2016: Vertiefen Sie Ihr Wissen und tauschen Sie sich mit Experten aus!

eisqseminare bringen Sie nach vorne! Nutzen Sie das vielseitige Know-how unserer Dozenten, um sich selbst weiterzuentwickeln. Lernen Sie in einer entspannten Atmosphäre, wie Sie noch erfolgreicher werden können. Erfahren Sie, wie Sie das Gelernte am besten in die Praxis umsetzen.

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



**2 für 1 bis 10.02.2016**

**Notfallmanager**

„Ich garantiere Ihnen spannende  
und erfolgreiche **eisq** Seminare.“  
Ihr Bernhard Gandolf

# Liebe Leserin, lieber Leser,



**eisq** – Ihre spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz bietet Ihnen auch 2016 wieder zahlreiche Möglichkeiten, noch besser zu werden! Profitieren Sie von unseren zwei Säulen:

- Bringen Sie Projekte und Ihr Unternehmen mit **eisqconsulting** voran.
- Entwickeln Sie Ihre Fähigkeiten mit **eisqacademy** weiter. Was ist das besondere an unseren Seminaren?
- Wir gehen auf Ihre Bedürfnisse und Ihre Situation gezielt ein.
- Ihr Wissensvorsprung ist unser Anliegen.
- Praxis und Theorie gehen fließend ineinander über.

Profitieren Sie von der Vielseitigkeit unserer Dozenten für Ihren Erfolg im Dienstleistungsmanagement. Steigern Sie den Nutzen von Auslagerungen mit der ersten gezielten Aus-

bildung für Dienstleistersteuerer. Sparen Sie und bereiten Sie Ihr Unternehmen als Notfallmanager gezielt für den Ernstfall vor. Erleben Sie die Innovationsfabrik und begeistern Sie neue Kunden. Informieren Sie sich hier und holen Sie sich Inspirationen. Zur einfacheren Lesbarkeit verzichten wir auf die geschlechterspezifische Differenzierung. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Weil auch wir an die Zukunft denken, nehmen wir für Ihre Teilnahme an unseren Seminaren eine CO2-Kompensation bei der Stiftung myclimate vor.

Wir freuen uns auf Sie!

Bernhard Gandolf

Geschäftsführer · Certified Management Consultant



**Claudia Kletti, Roche Diagnostics GmbH**

„Sehr wertvolle zwei Tage, die praxisnah, strukturiert und in Kleinstgruppen das Bild zur modularen Ausbildung für Dienstleistersteuerer komplettieren.“

## eisqacademy – 4 gute Gründe

**1 Ihr Dienstleistungsmanagement in der Praxis:** eisqseminare fokussieren auf die praktische Umsetzung im Tagesgeschäft.

**2 Ihr Intensitätsvorteil:** eisq passt die Ausprägung der Inhalte im Vorfeld via Telefoninterview auf Ihre Bedürfnisse als Teilnehmer an.

**3 Ihr Erfahrungsaustausch:** Die Arbeit mit max. 6 Personen erleichtert den Dialog in der Gruppe in der für Sie komfortablen Lerngeschwindigkeit.

**4 Ihre Kompetenz:** Durch Ihre erfolgreiche Teilnahme an einem eisqseminar helfen Sie Ihrem Arbeitgeber, Budget kosteneffizient einzusetzen.

# eisqseminare im Überblick

## Praxisseminar

Seite 7

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul I

26./27. Januar 2016	Frankfurt an der Oder
26./27. April 2016	Oldenburg
5./6. Juli 2016	Oberhausen
14./15. September 2016	Mülheim a.d. Ruhr

---

## Praxisseminar

Seite 9

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul II

2./3. März 2016	Bonn
21/22. Juni 2016	Leipzig
29./30. November 2016	Hamburg

---

## Praxisseminar

Seite 11

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul III

31. Mai/1. Juni 2016	Duisburg
13./14. Dezember 2016	Köln

---

## Kompaktseminar

Seite 13

**Recht** – Ausbildung Erweiterungsmodul –  
Vertragsmanagement für Dienstleistersteuerer

3. Mai 2016	Hannover
6. Dezember 2016	München

---

### Jens Bestmann, ProCom-Bestmann

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

**Karin Christofori, Bayer Vital GmbH**

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

**Strategieseminar** Seite 15

**Notfallmanager**

Für den Ernstfall gerüstet

17./18. Februar 2016 Osnabrück

---

**Praxisseminar** Seite 19

**Reklamations- und Qualitätsmanager**

Messen Sie das Richtige richtig!

28./29. September 2016 Osnabrück

---

**Strategieseminar** Seite 21

**Innovationsfabrik**

für Dienstleistungsmanager

Planung Ihrer Dienstleistungen für Ihren morgigen Erfolg

8./9. November 2016 Osnabrück

---

**Kompaktseminar** Seite 25

**Regelkonforme Dienstleistungsprozesse**

Sind einfach „in“!

19. April 2016 München

---

**Praxisseminar** Seite 27

**Multi Channel & Unified Communications**

Eine technische Herausforderung im Service Center

Kann die Technik mit Prozess-Anforderungen Schritt halten?

20./21. September 2016 Parsberg, Raum Nürnberg

---

**Strategieseminar** Seite 29

**Sprachmagie**

So überzeugen Sie mit Sprache

7./8. Dezember 2016 Tremsbüttel, Raum Hamburg

---

# Ausbildung für Dienstleistersteuerer

Unternehmen lagern nicht zum Kerngeschäft zählende Tätigkeiten an Dienstleister aus. Dieser Trend hält an. Folglich bedarf es einer Funktion seitens des Auftraggebers, welche die Leistungserbringung sowie den/die externen Partner/n steuert, Koordinationsaufgaben wahrnimmt und als Ansprechpartner fungiert. Kurz eine Stelle, die den Ertrag der Fremdvergabe sicherstellt. Typische Einsatzbereiche eines Dienstleistersteuerers (alphabetisch) lauten:

- Abrechnung
- Buchhaltung (Finanz- und Personal)
- Forderungsmanagement/Inkasso
- IT, IT-Support
- Kundenbetreuung
- Logistik
- Reparaturservice
- Reisemanagement
- Vertriebssupport
- Zählerwesen

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

**Rüdiger Wolf, TAS:** „Wer versteht, warum Dienstleister wie denken, kann sich besser darauf einstellen, wie der Dienstleister erfolgreich gesteuert werden kann. Wir verstehen uns gemeinsam mit unseren Auftraggebern als Partner, die jeweils ihre Ziele und Erwartungen darstellen und auf dieser Basis gemeinsam alles unternehmen, um die jeweiligen Ziele in den Projekten sicher zu erreichen. Egal wie gut und erfahren ein Dienstleister auch ist: Ohne die partnerschaftliche Steuerung durch den Auftraggeber erreicht man nicht das optimale Ergebnis. Natürlich profitieren auch wir von dem Praxistag. Einmal erhalten wir sehr offene Rückmeldungen wie wir als Dienstleister erlebt werden, was wir gut machen und wo es möglicherweise Potenzial für Verbesserungen gibt. Zusätzlich profitieren auch unsere Führungskräfte, indem sie erleben wie sich Dienstleistersteuerer verhalten und warum sie das tun. So lernen auch unsere Führungskräfte, sich noch besser auf unsere Auftraggeber einzustellen, unnötigen Stress zu vermeiden und gemeinsam Ziele zu erreichen.“

# 7 Tage, die sich für Sie lohnen

Speziell für Ihre Bedürfnisse entwickelten wir drei jeweils zweitägige Praxismodule, die Sie in beliebiger Reihenfolge besuchen können. **eisq** wählt für Sie kompetente Partner und Gastgeber für Ihre Praxistage vor Ort. So können Sie sich in neutraler Atmosphäre ausprobieren, Ihr Repertoire an Handlungsmöglichkeiten erweitern.

**Modul I** fokussiert die Rolle eines Dienstleistersteuerers und Methoden der Steuerung im täglichen Umgang. Sie erarbeiten, wie Sie Partner in Ihre Organisation einbinden und Motivation sowie Loyalität fördern.

**Modul II** widmet sich unterschiedlichen Vergütungsmodellen, Provisionen und Bonus-/Malus-Systemen und deren Einfluss auf die Steuerung. Wir widmen uns der Auswahl des richtigen Dienstleisters, behandeln die Verankerung eines Dienstleistersteuerers im Vertrag und kümmern uns darum, was passiert, wenn es mal nicht läuft: die Grundzüge des Notfallmanagements für die gemeinsame Dienstleistung.

**Modul III** versetzt Dienstleistersteuerer in die Lage, alle Aspekte der Leistungserbringung fundiert messen und steuern zu können. Wir üben, wie verlässliche Messergebnisse erzielt und mit einem Dienstleister erfolgreich justiert werden können. Sie als Teilnehmer erarbeiten Ihre individuellen Messinstrumente und Messpläne.

Im optionalen **Erweiterungsmodul Recht** frischen Sie Ihr Wissen rund um Dienstleistungsverträge, Datenschutz sowie Wettbewerbsrechts kompakt an einem Tag auf.

## **Tipp: Sparen Sie bei Paketbuchung mehrerer Module der Praxisseminare für Dienstleistersteuerer und des Kompaktseminars Recht!**

1 Praxismodul	2.070,00 € (1.035,00 €/Tag)
2 Praxismodule	3.100,00 € (775,00 €/Tag)
3 Praxismodule	4.500,00 € (750,00 €/Tag)
1 Erweiterungsmodul	1.035,00 €
als Gesamtpaket	5.250,00 € (750,00 €/Tag)

# Praxisseminar **Dienstleistersteuerer**

## Ausbildung Modul I



Frankfurt an der Oder (26./27. Januar 2016)

Oldenburg (26./27. April 2016)

Oberhausen (5./6. Juli 2016)

Mülheim a.d. Ruhr (14./15. September 2016)

### Das erwartet Sie beim Modul I

#### Ihrer Ausbildung zum Dienstleistersteuerer:

- Abgleich Ihres Rollenbildes mit dem der anderen Teilnehmer
- Beurteilen Sie die Dienstleistungsqualität in einem Praxisbeispiel und üben Sie den Umgang mit Problemstellungen wie ungenügende Einhaltung von Absprachen, unbefriedigende Qualität, schlechte Erreichbarkeit und viele mehr.
- Binden Sie einen Dienstleister in Ihre Organisation ein und fördern Sie Motivation und Loyalität des Dienstleisters durch Sie als Auftraggeber.
- Üben Sie Standortbesuche und Kommunikation als Auftraggeber bei einem Dienstleister vor Ort.

Wir haben Zimmerkontingente für Sie reserviert:

- City Park Hotel in Frankfurt/Oder  
(62,00 € inkl. Frühstück)
- City Club Hotel in Oldenburg  
(89,00 € inkl. Frühstück)
- Mercure Hotel in Oberhausen  
(97,00 € inkl. Frühstück)
- Hotel Thiesmann in Mülheim a. d. Ruhr  
(85,00 € inkl. Frühstück)

Ihr Transfer vom Seminarhotel zu den Dienstleistern wird von **eisq** organisiert und ist im Preis inkludiert.

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

Bei fester Buchung bis 26. November 2015 (Frankfurt an der Oder) bzw. 26. Februar 2016 (Oldenburg) bzw. 5. Mai 2016 (Oberhausen) bzw. 14. Juli 2016 (Mülheim a. d. Ruhr): 1.730,00 €



# Agenda



**Andreas Dombrowski, TeleTeam:** „TeleTeam bringt sich aktiv in die eisq-Seminare ein, um das gegenseitige Verständnis für die Handlungs- und Denkweise zwischen Auftraggebern und -nehmern zu vertiefen.“

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer 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
- Einbindung eines Dienstleisters, Harmonisierung von Zielkonflikten, Förderung von Motivation
- 17:30 h Zwischenstopp  
19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen



## **Marcus Keppke, comvendo**

„Weil wir positive Pionierarbeit und Entwicklungen fördern und unterstützen. Weil eisq ein kompetentes Unternehmen ist und wir die Maßnahmen toll finden.“

## **Zweiter Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort, Transfer zum Partner  
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
  - Feedback und Verabschiedung
- 17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

# Praxisseminar **Dienstleistersteuerer**

## Ausbildung Modul II



Bonn (2./3. März 2016)

Leipzig (21./22. Juli 2016)

Hamburg (29./30. November 2016)

### **Das erwartet Sie beim Modul II**

#### **Ihrer Ausbildung zum Dienstleistersteuerer:**

- Wägen Sie die drei grundlegenden Vergütungsmodelle je Einsatzbereich ab und leiten Sie die daraus resultierenden unterschiedlichen Anforderungen in der Steuerung ab.
- Berücksichtigen Sie rechtliche und innerbetriebliche Bedingungen.
- Bereiten Sie sich und Ihren Dienstleister auf Notfälle vor und regeln Sie die Zusammenarbeit im Krisenfall.
- Erfahren Sie, was Sie für wen in Ihren roten Krisenordner für Ernstfälle packen sollten und erarbeiten Sie die Grundzüge Ihres Notfallkonzepts, wenn es mal nicht läuft.
- Sichern Sie Ihre Dienstleistungserbringung für alle Fälle ab.

Wir reservieren für Sie Zimmerkontingente, respektive empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- Hotel zur Post in Bonn  
(90,00 € inkl. Frühstück)
- Central Hotel Kaiserhof in Leipzig
- Ibis Altona, Motel One Altona in Hamburg

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

Bei fester Buchung bis 2. Januar 2016 (Bonn) bzw. 21. Mai 2016 (Leipzig) bzw. 29. September 2016 (Hamburg): 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort, Transfer zum Partner

09:00 h Empfang

09:30 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



**Markus Stephan , mr. next id**

„Aus unserer Sicht bieten vor allem der ungewöhnlich offene Austausch und der professionelle Dialog herausragende Chancen für alle.“

## **Zweiter Seminartag**

08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort, Transfer zum Partner

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
- Feedback und Verabschiedung

17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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



**Burkhard Rieck, Simon & Focken/Invitel:**

„Eine gute Dienstleistung lebt vom Austausch mit unseren Partnern. Diesen streben wir tagtäglich an.“

# Praxisseminar **Dienstleistersteuerer**

## Ausbildung Modul III

Duisburg (31. Mai./2. Juni 2016)

Köln (13./14. Dezember 2016)

### **Das erwartet Sie beim Modul III Ihrer Ausbildung zum Dienstleistersteuerer:**

- Erlangen Sie Transparenz über das Geschehen bei Ihrem Dienstleister durch den Einsatz der Messinstrumente.
- Erfahren Sie, wie Sie aus Mystery Activities, Spot-Befragungen und anderen Verfahren belastbare Ergebnisse generieren können.
- Üben Sie Bewertungstechniken wie das Ausschlussverfahren und entwickeln Sie ein eigenes Wertesystem.
- Kennen Sie die rechtlichen Hintergründe bei der Nutzung von Messinstrumenten (Stichwort „Dauerüberwachung“)
- Erzielen Sie Beobachterübereinstimmung und probieren Sie sich in Bewertungsübungen.

Wir reservieren für Sie Zimmerkontingente, respektive empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- Hotel Rheingarten in Duisburg
- NH-Hotel Köln/Mediapark

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

Bei fester Buchung bis 31. März 2016 (Duisburg) bzw. 13. Oktober 2016 (Köln):  
1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort, Transfer zum Partner  
09:00 h Empfang  
09:30 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 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen



**Linus Drop, Sanvartis**

„Wir machen mit, weil wir gemeinsam noch besser werden wollen. Wir kennen isq seit Jahren und schätzen die Kompetenz sehr.“



**Walter Benedikt, 3C DIALOG**

„Wir sind ein Qualitäts-Callcenter: Für alle, die mehr wollen, als Service von der Stange!“

## **Zweiter Seminartag**

- 08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort, Transfer zum Partner  
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
  - Feedback und Verabschiedung
- 17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

# Kompaktseminar **Recht**

## Ausbildung Erweiterungsmodul: Vertragsmanagement

Hannover (3. Mai 2016) Central Hotel\*\*\*\* Kaiserhof

München (6. Dezember 2016) nh Hotel neue Messe

### **Das erwartet Sie im Erweiterungsmodul Ihrer Ausbildung zum Dienstleistersteuerer:**

- Erfahren Sie, welche rechtlichen Aspekte Sie bei der Dienstleistersteuerung beachten müssen/sollten.
- Lernen Sie neueste Rechtsprechung rund um das Thema Dienstleistersteuerung kennen.
- Erfahren Sie, warum Grundkenntnisse im Vertrags- und Datenschutzrecht für Sie wichtig sind.
- Sie erhalten eine Checkliste zu den wichtigsten Themenbereichen bei der täglichen Arbeit.
- Diskutieren Sie Ihre Rechtsfragen und tauschen Sie sich aus.

Wir reservierten für Sie Zimmerkontingente:

- Central Hotel Kaiserhof in Hannover  
(89,00 € inkl. Frühstück)
- nh Hotel Neue Messe in München  
(97,90 € inkl. Frühstück)

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

Bei fester Buchung bis 3. März 2016 (Hannover) bzw. 6. Oktober 2016 (München):  
885,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Seminartag in München**

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

- Ihre Fälle
- Spontanes
- Feedback und Verabschiedung

17:30 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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



**Thomas Kreutzfeld**

Ihr Seminarleiter



Profitieren Sie vom Know-how unseres Experten. Der erfahrene Seminarleiter Thomas Kreutzfeld vermittelt scheinbar trockenes Wissen anschaulich und spannend. So sind Sie bestens gerüstet für alle Fragen rund um das Thema Recht bei Dienstleistern.

**Sabine Rasinski, SOKA-BAU Zusatzversorgungskasse des Baugewerbes AG**

„Informatives Seminar, aus dem ich sehr viel mitgenommen habe. Einfach super.“

# Strategieseminar **Notfallmanager** für den Ernstfall gerüstet

Osnabrück (17./18. Februar 2016)

bei **eisq** – Besuchen Sie uns!

## **Damit sind Sie im Fall des Falles vorbereitet:**

- Ordnen Sie nach den vier Feldern Ihre möglichen Krisenfälle und identifizieren Sie akzeptable und inakzeptable Risiken.
- Werten Sie die Kritikalität von Notfällen, prüfen Sie Auswirkungen und wägen Sie Eintrittswahrscheinlichkeiten ab.
- Bereiten Sie Ihre Organisation für Ihr Notfallmanagement bestmöglich vor.
- Kennen Sie die rechtlichen Anforderungen und Hintergründe des betrieblichen Notfallmanagements.

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

**2 für 1** bis 10.02.2016

**Notfallmanager**

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

Bei fester Buchung bis 17. Dezember 2015: 1.730,00 €



# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang
- 09:30 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

Jedes Unternehmen sollte über einen Notfallmanager verfügen. Damit sind Sie für den Ernstfall gerüstet und können kräftig sparen. Sichern Sie sich ein besseres Rating durch ein innerbetriebliches Risikomanagement.

## **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
  - Feedback und Verabschiedung
- 17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

**René Socke, Reinert Logistic GmbH & KG**

„Top! Wir arbeiteten gut als Gruppe. Kann ich nur empfehlen!“



# Das sagen die Teilnehmer

## **Wolfgang Backenhaus, Unitymedia KabelBW GmbH**

„Ein hervorragendes Basisseminar, das jeder, der über Dienstleistersteuerung nachdenkt, besuchen sollte.“

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

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

## **Andreas Baumert, European Central Bank**

„Das Know-how aus dem eisdq-seminar hilft mir bei der optimalen Steuerung unserer Dienstleister. Des Weiteren war der Erfahrungsaustausch mit den anderen Teilnehmern sehr wertvoll.“

## **Lothar Schurmann, Reinert Logistic GmbH & Co. KG**

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

## **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 der 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.“

# Praxisseminar **Reklamations- und Qualitätsmanager**

## Messen Sie das Richtige richtig!

Osnabrück (28./29. September 2016)

bei **eisq** – Besuchen Sie uns!

### Ihr Vorsprung als Experte:

- Lernen Sie Beschwerden, Reklamationen und Beanstandungen schätzen.
- Erfahren Sie, wie Sie ganzheitlich die Leistungserbringung messen.
- Verankern Sie Ihr Reklamations- und Qualitätsmanagement im Unternehmen.
- Üben Sie Techniken zur Beschwerdestimulation und wie Sie Ihre Erfolge messen.
- Kennen Sie die rechtlichen Hintergründe bei der Nutzung von Messinstrumenten (Stichworte Datenschutz und Dauerüberwachung)

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

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

Bei fester Buchung bis 28. Juli 2016: 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer 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

Sie beschäftigen sich mit Qualitätsmanagement und wissen:  
Um systematische Ursachen zu erkennen, bedarf es der richtigen Messinstrumente und verlässlicher Ergebnisse.  
Ganz besonders, wenn es um Dienstleistungen geht!

## **Zweiter Seminartag**

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

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

### **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.“

# Strategieseminar **Innovationsfabrik für Dienstleistungsmanager**

## Planung Ihrer Dienstleistungen für Ihren morgigen Erfolg

Osnabrück (8./9. November 2016)

bei **eisq** – Besuchen Sie uns!

### Freuen Sie sich auf diese Inhalte:

- Identifizieren und bewerten Sie alle heutigen und morgigen Dienstleistungen Ihres Unternehmens für Ihre Kunden.
- Erarbeiten Sie den Kundennutzen Ihrer Dienstleistungen und gleichen Sie ab, auf welche Bedarfe Sie morgen treffen.
- Erkennen Sie für welche Dienstleistung Ihre Kunden bereit sind, Geld zu investieren und welche Sie als Service anbieten.
- Erfahren Sie, wie Sie von Hassern Ihrer Marke und Ihres Hauses viel lernen können.
- Bewerten Sie die Kritikalität Ihrer Dienstleistungen für Ihren Geschäftserfolg und leiten Sie Steuerungsnotwendigkeiten ab.

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

Erleben Sie die Innovationsfabrik „live“!

Planen Sie ihre Dienstleistung für Ihren morgigen Erfolg.

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

Bei fester Buchung bis 8. September 2016: 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang
- 09:30 h Warm-up
- Touchpoints, Kommunikationspartner und wechselnde Rollen
- Kaffee-/Rauchpause
- Was sind unsere Dienstleistungen aus Empfängersicht? (I)
- 12:30 h Mittagspause
- Was sind unsere Dienstleistungen aus Empfängersicht? (II)
- Kaffee-/Rauchpause
- 20 Hasser
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

Würden Sie bei Lufthansa dafür bezahlen, dass Sie als Vielflieger die Lounge benutzen dürfen und bevorzugt behandelt werden? Als amazon Prime-Kunde tun Sie genau das. Sie zahlen. Wenn auch Sie ein Cost in ein Profit Center verwandeln, neue Kunden für sich begeistern und profitabel wachsen wollen, sind Sie hier richtig.

## **Zweiter Seminartag**

- 09:00 h Warm-up
- Innovationsfabrik, kostenpflichtige Dienstleistungen für morgen
- Kaffee-/Rauchpause
- Innovationfabrik, kostenfreie Services für morgen
- 12:30 h Mittagspause
- Kritikalität und Steuerungsnotwendigkeit
- Kaffee-/Rauchpause
- Fallstudie
  - Feedback und Verabschiedung
- 17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

### **Karin Christofori, Bayer Vital GmbH**

„Der Erfahrungsaustausch und das damit verbundene, Fachsimpeln haben mich viele Anregungen mitnehmen lassen.“

# Ihr Seminarleiter **Bernhard Gandolf**



„**eisq** stellt den Klientennutzen an oberste Stelle.“

Gemäß der Regularien des International Councils of Management Consulting Institutes (kurz ICMI) führt das Institut der Unternehmensberater (IdU) unter der Registernummer 9422501 seit 2009 Bernhard Gandolf als Certified Management Consultant.

Ausbildungen zum Moderator mit der Erweiterung für Großgruppen sowie zum Competent Communicator 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 in Deutschland und Österreich zeugen von seiner Expertise in den Themen Dienstleistungsmanagement, Dienstleistersteuerung und Qualitätsmanagement.

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





# Kompaktseminar **Regelkonforme Dienstleistungsprozesse**

## Sind einfach „in“!

München (19. April 2016)

**Seien Sie gespannt auf diese Inhalte und Ihren Seminarleiter Dipl. Ing. Peter Rösch**

- Sie erkennen die sensiblen Punkte in Dienstleistungsprozessen.
- Sie finden den regelkonformen Prozessschritt für jeden sensiblen Punkt.
- Sie definieren Absicherungen und Messpunkte zur Echtzeit-Qualitätssicherung.
- Sie automatisieren die Prozesse in eigenen und fremden Workflow-Systemen.
- Sie trainieren regelkonforme Dienstleistungsprozesse.
- Sie steuern die Zuteilung der Dienstleistungsaufträge.
- Sie reduzieren Fehler und vermeiden Eskalationen.

Für Sie reserviert:

- nh Hotel Neue Messe in München  
(97,90 € inkl. Frühstück)

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

Bei fester Buchung bis 16. Februar 2016: 1.885,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Seminartag**

09:00 h Empfang

09:30 h Warm-up

- Prozessketten regelkonform gestalten und visualisieren
- Kaffee-/Rauchpause
- Verbindliche Messpunkte zur Steuerung festlegen und überwachen

12:30 h Mittagspause

- Abweichungen der Soll- und Ist-Leistungen erkennen
- Kaffee-/Rauchpause
- Prozessmanagement zur Dokumentation und Abrechnung
  - Feedback und Verabschiedung

17:30 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

Organisations-, Compliance-, Qualitätsmanagement- und Führungsverantwortliche für Serviceprozesse in sensiblen Geschäftsfeldern wie beispielsweise dem Gesundheitswesen sind hier richtig. Natürlich gilt das auch für Life-Science-Unternehmen, Dienstleister, Sicherheitsanbieter und Co. Transferieren Sie aus lebendigen Beispielen wertvollen Input auf Ihr Unternehmen.

**Ron Diederichs, Voxtron GmbH**

„Wow. Meine Erwartungen wurden weit übertroffen.“

# Praxisseminar **Multi Channel & Unified Communications**

## Kann die Technik mit Prozess-Anforderungen Schritt halten?

Parsberg, Raum Nürnberg (21./22. September 2016)

**Freuen Sie sich auf diese Inhalte und Ihren Seminarleiter  
Ing. Johann Wurzinger**

- Identifizieren Sie die relevanten Kommunikationskanäle in Ihrem Service Center und leiten Sie Ihre technischen Anforderungen herstellerneutral ab.
- Behalten Sie den Durchblick im Anbieter-Feature-Sprech.
- Erarbeiten Sie, welche Kennzahlen Sie wirklich benötigen und wie Sie diese messen können.
- Greifen Sie die Tipps und Tricks auf, um Ihr Multi Channel-Projekt zum Erfolg zu führen.

Für Sie reserviert:

- Gartenhotel Hirschenhof  
(84,50 € exkl. USt., inkl. Frühstück)

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

Bei fester Buchung bis 21. Juli 2016: 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang
- 09:30 h Warm-up
- Kommunikationskanäle und Anforderungen, die Sie wirklich haben
- Kaffee-/Rauchpause
- Anbieter-Feature-Sprech
- 12:30 h Mittagspause
- Praxisübung Prozessanforderungen fixieren
  - Praxisübung Prozessanforderungen abgleichen
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxisbeispiel
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

Theoretisch soll Technik den Prozess abbilden und Mitarbeiter bei der Bearbeitung unterstützen. In der täglichen Praxis geben Systeme oft Prozesse vor, stressen und liefern Frustrationserlebnisse.

## **Zweiter Seminartag**

- 09:00 h Warm-up
- Praxisübung Kennzahlen ableiten
- Kaffee-/Rauchpause
- Kennzahlen messen
- 12:30 h Mittagspause
- Praxistipps aus dem Projektmanagement
- Kaffee-/Rauchpause
- Spontanes
  - Feedback und Verabschiedung
- 17:00 h Ende

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

Profitieren Sie von dem erfahrenen Projektmanager, der ruhig Kundeninteressen wahrt. Gewinnen Sie Know-how, Methodenwissen und Anregungen anderer Teilnehmer dazu.

# Strategieseminar **Sprachmagie**

## So überzeugen Sie mit Sprache

Tremsbüttel, bei Hamburg (7./8. Dezember 2016)

**Profitieren Sie in Meetings, bei Personalgesprächen, in Verkaufsverhandlungen oder einfach privat von diesem Wissen und Ihrem Seminarleiter Dr. Stefan Goes**

- Analysieren Sie Äußerungen Ihres Gesprächspartners hochpräzise, deuten Sie diese richtig.
- Steuern Sie Gespräche mit diesen Informationen und speziellen, sprachwissenschaftlichen und systemischen Methoden.
- Üben Sie die Grundlagen der lingua-systemischen Gesprächsanalyse.
- Erproben Sie das neu Gelernte.

Machen Sie sich Ihr Bild, ob das Portrait des des Wirtschafts-  
magazins brand eins und der verliehene Titel „Papst des  
Small-Talks“ auch für Sie stimmig sind.

Für Sie reserviert:

- Schloß Tremsbüttel  
(102,00 € exkl. USt., inkl. Frühstück)

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

Bei fester Buchung bis 7. Oktober 2016: 1.730,00 €



**Dr. Stefan Goes**

Ihr Seminarleiter

Vielleicht kennen Sie die Szene aus Star Wars I, als Obi-Wan Kenobi und Luke Skywalker im Raumhafen Mos Eisley fast den Flieger verpassen. Obi-Wan löst die Situation vorteilhaft durch eine Art Hypnose.

Das war im Alter von 13 Jahren in einem Vorortkino bei Detroit, Michigan (USA) mein Schlüsselerlebnis. Mit Sprache zaubern, das wäre es doch! Zumal ich guten Grund zu diesem Wunsch hatte: Wenn Sie bis dahin wie ich in einer Industriestadt aufwuchsen, in der Kinder und Jugendliche die Machtverhältnisse zwischen „rivalisierenden“

Wohngebieten gerne mal nonverbal aushandeln oder auf dem Rummel „Hau-den-Lukas“ auch in der horizontalen Schlagrichtung und ohne Gerät praktiziert wird, wenn Sie dann noch zur eher schmal gebauten Fraktion gehörten und darüber hinaus eine humanistische Erziehung genossen – ja dann lernen Sie Weglaufen, Kleinmachen oder ... Reden.

Hier nur so viel: Ohne dafür weglaufen zu müssen, bekam ich selten Haue. Zurück aus den USA übte ich dann meine Kunst auf Friedensdemos an Polizisten (die durften nicht weglaufen), in mündlichen Prüfungen (na ja, Lehrer täuscht man nicht so leicht) und an ausgewählten Vertreterinnen des weiblichen Geschlechts (mangels Selbstwirksamkeitsüberzeugung mit mäßigem Erfolg).

Wie jede Zauberkunst beruht auch die Sprachmagie auf der genauen Kenntnis der Materie und schlicht dem soliden Handwerk. Jeder kann es lernen!

(Fortsetzung nächste Seite)

## Strategieseminar Sprachmagie

So überzeugen Sie mit Sprache

Als ich nun eingeladen wurde, etwas zur praktizierten Sprachmagie zu schreiben, dachte ich: „Sich in sein Gegenüber Hineinzuhören ist des Zauberlehrlings erste Übung.“ Also schauen wir uns doch einmal etwas genauer an, wie das geht:

- Spricht jemand in Verhandlungen von „Ressourcen“, „Möglichkeiten“ oder „Grenzen“? Verwendet er dabei das Verb „will“, „kann“, darf“ oder „muss“?
- Welchen Werten und Idealen folgen Ihre Gesprächspartner?
- Wie zeigt Ihr Gegenüber körperlich und sprachlich Überlegenheit, Sicherheit, Anspannung, Ärger oder Sorge?
- Woran lässt sich in einer Gruppe heraushören, wer maßgeblich für den Entscheidungsprozess ist?
- Selbst- und Fremd-Korrekturen, „Versprecher“ verraten oft unendlich viel über die Gedanken und Gefühle von Menschen

Wie alle anderen Seminare startet auch Sprachmagie um 09:30 Uhr am ersten Tag, endet gegen 17:30 Uhr bevor es gegen 19:00 Uhr zur gemeinsamen Nachbesprechung beim Abendessen kommt. Am zweiten Tag starten wir schon um 09:00 Uhr, damit Sie um 17:00 Uhr entspannt die Heimreise antreten können.

### **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!“



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 Dienstleistungsgüte!

---

**eisq** ist Ihre spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz im Dienstleistungsmanagement. Wir unterstützen Sie bei der Dienstleisterauswahl und optimieren Ihre Service-Prozesse.



# Ihre Seminarleiter



**Dr. Stefan Goes**

Dr. Stefan Goes ist Sprachwissenschaftler und systemischer Berater (ISS, SG). Neben seiner Tätigkeit als selbstständiger Coach, Personal- und Organisationsentwickler ist er seit 2003 Lehrbeauftragter für Führung und Selbstmanagement an der FH Lübeck. Sprachmagie ist für ihn ins Unbewusste und Verborgene hineinhören und gezielt das tiefe Gefühl und das geheime Ziel ansprechen. Einsatzgebiete seiner Expertise u. a.: Call-Center-Kommunikation, Einkauf, Mitarbeitergespräche, Konferenzen, Konfliktmanagement etc.



**Thomas Kreutzfeld**

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.

**Lorenz Krüger, Frontline GmbH**

„Das im Seminar erworbene Wissen nützt mir täglich bei der Steuerung unserer Dienstleister.“



**Dipl. Ing. Peter Rösch**

Peter Rösch, Jahrgang 1956 studierte an der Universität Stuttgart Baubetriebslehre bei Professor Drees. Seit Ende 1985 ist er als Berater für Geschäftsprozessorganisation und Informationstechnologie selbständig. Schwerpunkte der Leistungen sind die Neuorganisation von Geschäftsprozessen des Tagesgeschäfts unter Einbindung der Gesamtstrategie und der Complianceanforderungen. Seminare, Veröffentlichungen und Vorträge zur Strategie und Neuausrichtung von Unternehmen für Verbände und Medien runden das Angebot ab. Referent und Trainer in Verbänden. 2012 Lehrbeauftragter an der Hochschule Regensburg. Mitglied im Verband Beratender Ingenieure VBI.



**Ing. Johann Wurzinger**

Der Geschäftsführer von Customer Interaction Management Consulting beschäftigt sich mit Prozess- und Technologie-Consulting sowie Projektmanagement und Qualitätssicherung. Sein Schwerpunkt ist es, bestehende Prozesse der Inhouse- und outgesourceten Kommunikationsprozesse bestmöglich mit bestehender, oder neu zu implementierenden Technologiekomponenten umzusetzen bzw. zu unterstützen. Vor der Unternehmensgründung war Herr Wurzinger mehr als 10 Jahre bei einem großen österreichischen Telekommunikationsprovider für High-Enterprise-Kommunikationslösungen verantwortlich.

# 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

**Recep Ayvaz, Unitymedia KabelBW GmbH**

„Außerordentlich nützlich! Ich profitiere davon.“

**eisq** – erfolgreiches strategisches und operatives Dienstleistungsmanagement

**eisq** GmbH & Co. KG ist die spezialisierte Unternehmensberatung für Dienstleistungsmanagement in Service-Organisationen unter Anwendung wissenschaftlich fundierter Methoden. Namhafte Mandanten greifen bei ihrer Dienstleisterauswahl, zur Optimierung ihrer Serviceprozesse oder der Schulung ihrer Mitarbeiter in den vorgenannten Themen auf die Expertise der **eisq**-Berater zurück. Dienstleistungsprozesse mess-, steuer- und bewertbar zu machen, ist Kernkompetenz von **eisq**.

myclimate zertifiziert **eisq** nunmehr seit 2009 als klimaneutrale Organisation.





**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

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

Telefon +49 541 580543-0  
Telefax +49 541 580543-29  
service@eisq.eu

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

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





## Praxisseminar

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul I

- Frankfurt an der Oder (26./27. Januar 2016)
- Oldenburg (26./27. April 2016)
- Oberhausen (5./6. Juli 2016)
- Mülheim a.d. Ruhr (14./15. September 2016)

## Praxisseminar

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul II

- Bonn (2./3. März 2016)
- Leipzig (21./22. Juni 2016)
- Hamburg (29./30. November 2016)

## Praxisseminar

### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul III

- Duisburg (31. Mai/1. Juni 2016)
- Köln (13./14. Dezember 2016)

## Kompaktseminar

### Recht

Ausbildung Erweiterungsmodul: Vertragsmanagement

- Hannover (3. Mai 2016)
- München (6. Dezember 2016)

**Tipp: Sparen Sie bei Paketbuchung mehrerer Module der Praxisseminare für Dienstleistersteuerer und des Kompaktseminars Recht!**

1 Praxismodul	2.070,00 € (1.035,00 €/Tag)
2 Praxismodule	3.100,00 € (775,00 €/Tag)
3 Praxismodule	4.500,00 € (750,00 €/Tag)
1 Erweiterungsmodul	1.035,00 €
als Gesamtpaket	5.250,00 € (750,00 €/Tag)

Teilnehmer/in 1, Vorname Nachname	
Position/Abteilung	
Teilnehmer/in 2, Vorname Nachname	5 % Rabatt je Teilnehmer/in
Position/Abteilung	

## Strategieseminar

### Notfallmanager

Für den Ernstfall gerüstet

Hier Text eingeben TEST

- Osnabrück (17./18. Februar 2016)

## Praxisseminar

### Reklamations- und Qualitätsmanager

Messen Sie das Richtige richtig!

- Osnabrück (28./29. September 2016)

## Strategieseminar

### Innovationsfabrik

für Dienstleistungsmanager

Planung Ihrer Dienstleistungen für Ihren morgigen Erfolg

- Osnabrück (8./9. November 2016)

## Kompaktseminar

### Regelkonforme Dienstleistungsprozesse

Sind einfach „in“!

- München (19. April 2016)

## Praxisseminar

### Multi Channel & Unified Communications

Eine technische Herausforderung im Service Center

Kann die Technik mit Prozess-Anforderungen Schritt halten?

- Parsberg, Raum Nürnberg (20./21. September 2016)

## Strategieseminar

### Sprachmagie

So überzeugen Sie mit Sprache

- Tremsbüttel, Raum Hamburg (7./8. Dezember 2016)

Firma
Straße/Postfach
PLZ/Ort
Telefon/Fax
eMail-Adresse für eine schnelle Teilnahmebestätigung