



eisqacademy

## eisqseminare 2017: Ihr Know-how Vorsprung für eine noch bessere Dienstleistersteuerung!

Lernen Sie von Spezialisten. Profitieren Sie von jahrelanger Erfahrung und nutzen unsere Expertise für Ihre Weiterentwicklung. Sie erfahren in entspannter Atmosphäre wie Sie noch erfolgreicher werden können und erarbeiten zugleich wie Sie Ihr neues Know-How am Besten in die Praxis umsetzen.

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



eisqseminare bringen  
Sie weiter nach vorne!

# Liebe Leserin, lieber Leser,



**eisq** – Ihre spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz bietet Ihnen auch 2017 wieder zahlreiche Möglichkeiten, noch besser zu werden!

Steigern Sie Ihren Geschäftserfolg mit **eisq**! Profitieren Sie von unseren zwei Unternehmensbereichen und

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

Was erwartet Sie außer viel Spaß und einer professionellen Durchführung?

- Wir gehen auf Ihre Bedürfnisse und Ihre Situation gezielt ein.
- Ihr Know-How Vorsprung ist unser Anliegen.

Sie möchten Ihr Seminar 100% auf Ihr Unternehmen zugeschnitten haben? Wir planen Ihr **individuelles Seminar** und suchen bei Bedarf den für Sie passenden Praxispartner.

Sichern Sie sich Ihren Wettbewerbsvorsprung und buchen die Ausbildung für Dienstleistersteuerer. Ziehen Sie aus Reklamationen als Qualitätsmanager Nutzen. Bereiten Sie Ihr Unternehmen als Notfallmanager gezielt für den Ernstfall vor. Informieren Sie sich und lassen Sie sich inspirieren. Zur einfacheren Lesbarkeit verzichten wir im Folgenden 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 CO<sub>2</sub>-Kompensation bei der Stiftung myclimate vor.

Wir freuen uns auf Sie!

Bernhard Gandolf

Geschäftsführer · Certified Management Consultant



Jens Bestmann, ProCom-Bestmann e. K.

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

## 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 Kompetenzträger:** Ihre Seminarleiter verfügen über Expertenwissen sowohl in der Theorie als auch in der Vermittlung an Sie.

# eisqseminare im Überblick

**Praxisseminar** Seite 7

**Dienstleistersteuerer**

Ausbildung Modul I

26./27. April 2017 Mülheim a. d. Ruhr

13./14. September 2017 Oldenburg

---

**Praxisseminar** Seite 9

**Dienstleistersteuerer**

Ausbildung Modul II

15./16. November 2017 Bonn

---

**Praxisseminar** Seite 11

**Dienstleistersteuerer**

Ausbildung Modul III

5./6. Dezember 2017 Leipzig

---

**Kompaktseminar** Seite 13

**Recht**

Vertragsmanagement für Dienstleistersteuerer

19. Oktober 2017 Osnabrück

---

**Praxisseminar** Seite 15

**Reklamations- und Qualitätsmanager**

Messen Sie das Richtige richtig!

22./23. März 2017 Osnabrück

---

**Strategieseminar** Seite 17

**Notfallmanager**

Für den Ernstfall gerüstet

10./11. Mai 2017 Osnabrück

---

## Ihr **individuell geplantes Seminar**

Seite 19

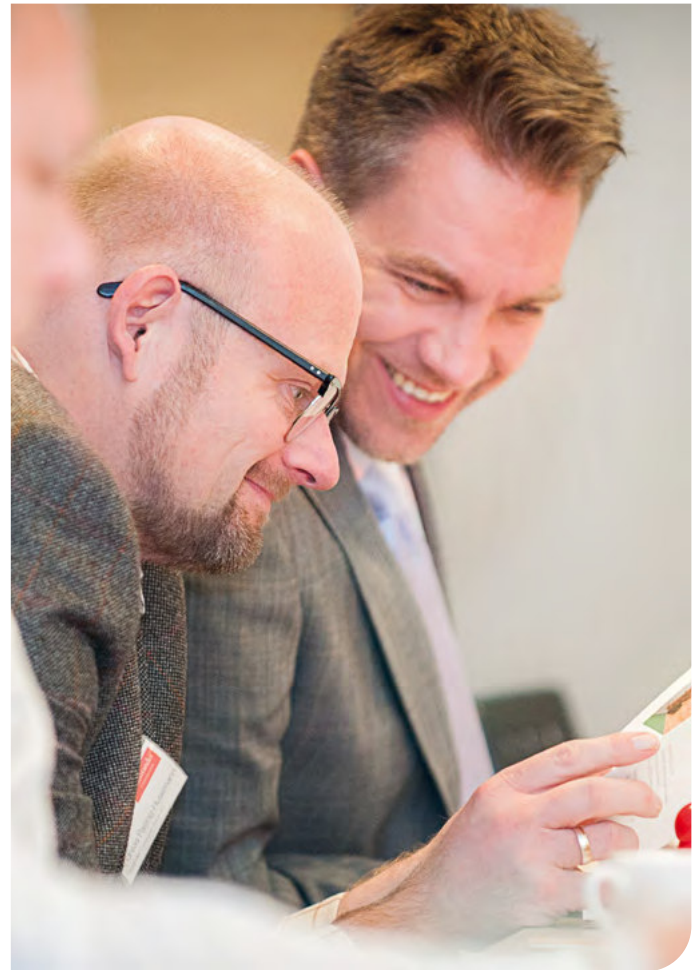
Abgestimmt auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens,  
zu einem Zeitpunkt der für Sie optimal ist.

---

AGB für Veranstaltungen

Seite 23 und 24

**Michael Kallenbach, NEU.DE GmbH:** „Besonders gut gefallen hat mir der Praxistag. Die Teilnehmer konnten in einem Live-Call Center verschiedene schwierige Situationen, die in der Zusammenarbeit mit einem Dienstleister auftreten können, nachspielen und das am Vortag erhaltene Wissen konkret anwenden. Ich konnte an beiden Tagen meine eigene bisherige Vorgehensweise gut reflektieren und weiterentwickeln. Die Zusammenarbeit gegenüber unseren Dienstleistern konnte ich durch dieses Seminar konkret verbessern. Noch einmal recht herzlichen Dank für das wirklich tolle Seminar und das Gute daran ist, dass es auch noch viel Spaß gemacht hat.“



# 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 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 Personalbuchhaltung)
- Call Center
- Forderungsmanagement/Inkasso
- IT / IT-Support
- Kundenbetreuung
- Logistik
- Reparaturservice
- 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.

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

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

## **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.“

## **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!“

# 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 aus. So können Sie sich in neutraler Atmosphäre erproben, Ihr Repertoire an Handlungsmöglichkeiten erweitern und Erarbeitetes festigen.

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

**Modul II** widmet sich unterschiedlichen Vergütungsmodellen, Provisionen sowie 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 Wettbewerbsrecht kompakt an einem Tag auf. Damit verfügen Sie über das optimale Rüstzeug für Ihre Aufgabe.

## **Tipp: Wenn Sie Ihre Ausbildung im Paket buchen, sparen Sie!**

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



Mülheim a. d. Ruhr (26./27. April 2017)

Oldenburg (13./14. September 2017)

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

- Gleichen Sie Ihr Rollenbild mit dem der anderen Teilnehmer ab.
- Beurteilen Sie die Dienstleistungs-Qualität 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 reservieren für Sie Zimmerkontingente:

- Hotel Thiesmann in Mülheim a. d. Ruhr  
(85,00 € inkl. Frühstück)
- City Club Hotel in Oldenburg  
(89,00 € 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. Februar 2017 (Mülheim a. d. Ruhr) bzw.  
13. Juli 2017 (Oldenburg): 1.730,00 €



# Agenda



**Andreas Dombrowski, TeleTeam:** „TeleTeam bringt sich aktiv in die eisdq-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

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

## + 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 (15./16 November 2017)

### **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.
- Lernen Sie alles über das Wechselspiel von Vergütung, Provision und Steuerung.
- 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:

- Hotel zur Post in Bonn  
(90,00 € inkl. Frühstück)

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

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

Bei fester Buchung bis 15. September 2017: 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 08:30 h Empfang
- 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, 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
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

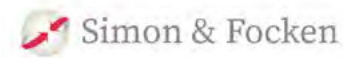


**Markus Stephan, next id**

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

# Praxisseminar **Dienstleistersteuerer**

## Ausbildung Modul III



Leipzig (5./6. Dezember 2017)

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

- Erlangen Sie Transparenz über das Geschehen bei Ihrem Dienstleister durch den zielgerichteten Einsatz der richtigen Messinstrumente.
- Erfahren Sie, wie Sie aus Mystery Activities, Spot-Befragungen, Wissenstests, Prozessbeobachtungen, Coachingbögen und ACD-Kennzahlen belastbare Ergebnisse generieren können.
- Üben Sie Bewertungstechniken wie das Ausschlussverfahren und entwickeln Sie ein eigenes Wertesystem.
- Lernen Sie die rechtlichen Hintergründe bei der Nutzung von Messinstrumenten kennen (Stichwort Dauerüberwachung)
- Erzielen Sie Beobachterübereinstimmung und probieren Sie sich in Bewertungsübungen.

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- Steigenberger Grandhotel Handelshof
- Leipzig Marriott Hotel

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

Bei fester Buchung bis 5. Oktober 2017: 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
- 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 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

## **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**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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



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

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

# Kompaktseminar **Recht**

## Ausbildung Erweiterungsmodul: Vertragsmanagement

Osnabrück (19. Oktober 2017)

### **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 empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

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

Bei fester Buchung bis 19. August 2017: 885,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Ihnen als Teilnehmer 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

- Ihre Fälle

- Spontanes

17:30h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

### **Tanja Czerner, DAK-Gesundheit**

„Sehr positiv! Für mich kam das genau zum richtigen Zeitpunkt bei Projektstart und ich erhielt so einen wertvollen Anschlag.“

### **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.“

### **Agneta Heidberg, CEWE Stiftung & Co. KGaA**

„Die Teilnahme hat meinem Verständnis der Denkweise eines Dienstleisters sehr viel gebracht. Super.“

# Praxisseminar **Reklamations- und Qualitätsmanager**

## Messen Sie das Richtige richtig!

Osnabrück (22./23. März 2017)

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.
- Lernen Sie die rechtlichen Hintergründe bei der Nutzung von Messinstrumenten kennen (Stichworte Datenschutz und Dauerüberwachung)
- Erfolg ist die beste Existenzsicherung – Reklamationsmanagement für Unternehmen

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!

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

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

Bei fester Buchung bis 22. Januar 2017: 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
- Messinstrumente
- 12:30 h Mittagspause
- Dienstleistungen und Qualität
- Kaffee-/Rauchpause
- nützlicher theoretischer Hintergrund
  - Praxisübung
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechung – gemeinsames Abendessen

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

**Rebecca Frings, Sparkasse Oberhessen**

„Echte Service-Profis. Eine lohnenswerte Investition.“

**Dr.in Silvia Guth, MSD SHARP & DOHME GMBH**

„Ich habe einige Impulse und gute Ideen mitgenommen, um meinen Dienstleister zukünftig besser zu steuern.“

## **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

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

# Strategieseminar **Notfallmanager** für den Ernstfall gerüstet

Osnabrück (10./11. Mai 2017)  
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.
- Lernen Sie die rechtlichen Anforderungen und Hintergründe des betrieblichen Notfallmanagements kennen.

Als Geschäftsführer oder Inhaber wissen Sie um die Bedeutung eines adäquaten Risikomanagements. Jedes Unternehmen sollte über einen Notfallbeauftragten oder Notfallmanager verfügen.

Damit sind Sie nicht nur für den Ernstfall gerüstet sondern können obendrein auch noch kräftig sparen. Sichern Sie sich ein besseres Rating durch ein innerbetriebliches Risikomanagement. Bereits die Fortbildung kann Ihnen im wahrsten Sinne bare Vorteile bringen. Die **eisq**-Methodik fußt auf den Richtlinien 100-4, 2014 des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik.

Wir empfehlen Ihnen diese nahegelegenen Häuser:

- advena Hotel Hohenzollern
- Ibis
- B&B Hotel

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

Bei fester Buchung bis 10. März 2017: 1.730,00 €

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

---

mit Ihnen als Teilnehmer 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
  - 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
  - Verankerung des Krisenordners im Unternehmen
  - Notfallübungen
  - Spontanes
- 17:00 h Feedback und Verabschiedung

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

---

zur Sicherung der Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

---

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



## Ihr individuelles **eisq**-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. Außerdem kümmern wir uns gerne um einen passenden Praxispartner und Veranstaltungsort.

Ab drei Teilnehmern, Preis auf Anfrage

**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. Wir erhalten sehr offene Rückmeldungen wie wir als Dienstleister erlebt werden, was wir gut machen und wo es möglicherweise Potenzial für Verbesserungen gibt.“

Mit **eisq** sind Sie gut beraten!

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

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

---

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



# 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).

# Ihr Seminarleiter

## Thomas Kreutzfeld



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

## Das sagen die Teilnehmer

### **Elke Rehbaum, DAK-Gesundheit:**

„Ein lebhaftes, spannendes, lehrreiches Seminar, sehr hilfreich, nie langweilig und verständlich moderiert. Ich fühlte mich in unserer kleinen und sehr diskussionsfreudigen Gruppe sehr wohl.“

### **Recep Ayvaz, Unitymedia KabelBW GmbH**

„Außerordentlich nützlich! Ich profitiere davon.“

### **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.“

# 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

**eisq** – erfolgreiches strategisches und operatives Dienstleistungsmanagement

**eisq** GmbH & Co. KG ist die spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz. Dienstleistungsmanagement unter Anwendung wissenschaftlich fundierter Methoden bringt Sie nach vorne. 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

# Anmelde-Telefax

## +49 541 580543-29

### Praxisseminar

#### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul I

- Mülheim a. d. Ruhr (26./27. April 2017)
- Oldenburg (13./14. September 2017)

Bei fester Buchung bis 26. Februar 2017 (Mülheim a. d. Ruhr) bzw. 13. Juli 2017 (Oldenburg): 1.730,00 €

### Praxisseminar

#### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul II

- Bonn (15./16. November 2017)

Bei fester Buchung bis 15. September 2017: 1.730,00 €

### Praxisseminar

#### Dienstleistersteuerer

Ausbildung Modul III

- Leipzig (5./6. Dezember 2017)

Bei fester Buchung bis 5. Oktober 2017: 1.730,00 €

### Kompaktseminar

#### Recht

Vertragsmanagement für Dienstleistersteuerer

- Osnabrück (19. Oktober 2017)

Bei fester Buchung bis 19. August 2017: 885,00 €

### Praxisseminar

#### Reklamations- und Qualitätsmanager

Messen Sie das Richtige richtig!

- Osnabrück (22./23. März 2017)

Bei fester Buchung bis 22. Januar 2017: 1.730,00 €

### Strategie-seminar

#### Notfallmanager

Für den Ernstfall gerüstet

- Osnabrück (10./11. Mai 2017)

Bei fester Buchung bis 10. März 2017: 1.730,00 €

#### 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	

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

Für Rückfragen erreichen Sie uns telefonisch unter +49 541 580543-0 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](#) 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