



## Seminare 2022

(Online oder in Präsenz):

Starten Sie jetzt  
durch – Dienstleister  
noch effizienter steuern

---

**Erfahren Sie in unserem Folder:**

- wo **Sie lernen, Dienstleister** noch **effektiver einzusetzen,**
- wie Sie Ihr **Know-how aufstocken,**
- warum spannende **neue Techniken** Sie in der **Praxis voranbringen.**

**Steigern** Sie **Ihren** persönlichen **Erfolg** und den **Ihres Unternehmens!**

---

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

# Folgen Sie ehemaligen Seminarteilnehmern durch unseren Folder und wählen Sie Ihre passende Fortbildung



„Ich habe mich für die Seminarmodule I und III entschieden. Die Online-Variante war für mich optimal umsetzbar. Mein Ziel, zu lernen, in Situationen mit unseren Dienstleistern souveräner umzugehen, habe ich mehr als erreicht. 2022 plane ich, den begonnenen Weg weiterzugehen.“

**Claudia B.**

Sachbearbeiterin  
bei einer Bank



„Mir war es wichtig, an allen Seminaren teilzunehmen. Die Themenauswahl des Dienstleisters, rechtliche Grundlagen und das passende Vergütungssystem waren meine Hauptanliegen. Ich entschied mich für die Weiterbildung zum Strategischen Vendor Manager. Eine richtige Entscheidung. Mit unserem neuen Dienstleister klappt die Zusammenarbeit reibungslos.“

**Simon K.**

Manager  
bei einem Telekommunikationsanbieter



„Wir hatten Schwierigkeiten mit unserem Dienstleister. Es gab immer wieder Beschwerden über den Kundenservice. Seit meiner Ausbildung zum Operativen Vendor Manager weiß ich, wie die Zusammenarbeit mit unserem Outsourcer besser abläuft. 2022 plane ich, mein Team für eisq-Seminare zu begeistern.“

**Flora S.**

Teamleiterin  
bei einem Energiekonzern

# „Wir empfehlen eisq als kompetenten Ansprechpartner rund um das Thema **Dienstleister steuern**“

**Typische Einsatzbereiche** für Vendor Manager **lauten:**

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

Damit Sie **Ihren Wert** nach außen **tragen, entwickeln wir** mit TÜV Rheinland® **Ihr Prüfzeichen**. Als „Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“ **steigern Sie Ihren Wert** und belegen Ihre **Kompetenz**.

**Steigern** Sie Ihren persönlichen **Erfolg** und den Ihres Unternehmens. **Sichern** Sie sich Ihren **Wettbewerbsvorsprung** und **nehmen Sie teil**.

Auf Sie freuen wir uns!

*Bernhard Gandolf*

Bernhard Gandolf

Geschäftsführer · Certified Management Consultant

**eisq** – Ihre **spezialisierte Unternehmensberatung** für **operative Exzellenz** freut sich auch 2022 auf viele erfolgreiche Seminare!

# Ihre Seminare 2022

## Wählen Sie zwischen Online- und Präsenzseminaren

### Weiterbildungsangebote „Dienstleister steuern“

#### **Operativer Vendor Manager**

optional mit Prüfzeichen

Modul I und II

Seite 4



Meine Empfehlung

#### **Operativer Vendor Manager**

mit taktischer Vertiefung

Modul I, II und III

Seite 5



Meine Empfehlung

#### **Strategischer Vendor Manager**

Modul I, II, III, IV und V

Seite 5



Meine Empfehlung

### Praxisseminare „Dienstleister steuern“

**Modul I - Dienstleister effizient  
motivieren**

Seite 6

**Modul II - Vergütungsmodelle und  
Notfallkonzepte erlernen**

Seite 8

**Modul III - Messinstrumente  
wirtschaftlich nutzen**

Seite 10

### Strategieseminare „Dienstleister steuern“

**Modul IV - Agiles Vendor  
Management und andere Methoden  
vertiefen**

Seite 12

**Modul V - Rechtsgebiete  
souverän managen**

Seite 14

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt esiq bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

## Operativer Vendor Manager

mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation

### Prüfung vorbereiten

Seite 16

Ihr individuelles Webinar

### Prüfung ablegen

Seite 17

11. Mai (Bonn)

11. November (Online)

## Ergänzende Seminare

### Ihr individuelles Seminar

Seite 18

je nach Wunsch als Online-Seminar oder vor Ort

Perfekt auf Sie und Ihr Unternehmen zugeschnitten

- Reklamations- und Qualitätsmanagement
- Call- und Customer-Care-Begriffe gekonnt einsetzen
- Notfälle managen – auf Krisen vorbereitet sein
- u. v. m.

## Ihre exklusiven Gutscheine

Seite 21

Ihre Seminarleiter

Seite 24

Ihre Praxispartner

Seite 26

AGB für Veranstaltungen

Seite 28

Impressum

Seite 30

### Fax-Anmeldung

Seite 31

# Weiterbildungsangebote „Dienstleister steuern“

Prüfung bei TÜV Rheinland® ablegen:  
**450,00 €** (exkl. USt.)

Ihr **Schlüssel zum Erfolg**: Die **Weiterbildung** „Dienstleister steuern“ **bringt** Sie **weiter**. In Kooperation mit **TÜV Rheinland®** bietet esq die Möglichkeit, Ihre **Expertise** und **Qualifikation** mit dem neuen **Prüfzeichen** nach außen hin zu **dokumentieren**.



## Das bringt es:

- Sie gelten als **ausgewiesener Experte**. Ihr Ansehen, Ihre Bedeutung und Ihre Chancen im Markt steigen.
- Sie **steuern** Ihre **Dienstleister wirksamer** und **aufwands-optimierter**.
- Sie **stellen** mit Ihrer Arbeit den **Erfolg** einer Fremdvergabe von Dienstleistungen **sicher**.

Jetzt **Weiterbildungsangebot buchen oder**  
**+49 541 580 543-0** anrufen und beraten lassen.

**Operativer Vendor Manager** optional mit Prüfzeichen  
Modul I und II



„Die Fortbildung erweiterte mein Repertoire deutlich. Von A wie **Ausrichtung von Partnern**, über E wie **Eskalationen managen** bis Z wie **Zielkonflikte harmonisieren** fühle ich mich den **Situationen im Alltag** mit dem Dienstleister jetzt **besser gewappnet**. Mich hat es deutlich vorangebracht.“

- **2 Praxismodule, 32 Stunden**
- 3 spannende Tage bei **qualifizierten Praxispartnern!**
- **4 Mal** die **Chance**, sich selbst auszuprobieren



Optional: Ihr **Abschluss** (erfolgreiche Prüfung vorausgesetzt) als **„Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“**

Ihr **Status** als **„Operativer Vendor Manager“** für nur  
**3.100,00 €** (775,00 €/Tag, exkl. USt.)

eisq empfiehlt:

## Operativer Vendor Manager mit taktischer Vertiefung

Modul I, II und III

Wer seine **Dienstleister** mit einem Bonus-/Malus-System **zu besseren Leistungen anspornen** möchte, **erhält** hier eine ganz besonders wertvolle **Vertiefung**:

- **3 Praxismodule, 48 Stunden**
- 5 spannende Tage bei **qualifizierten Praxispartnern!**
- **6 Mal** die **Chance**, sich selbst auszuprobieren



Optional: Ihr **Abschluss** (erfolgreiche Prüfung vorausgesetzt) als „Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“

Ihre **Weiterbildung** als „Operativer Vendor Manager mit taktischer Vertiefung“ für nur **4.500,00 €** (750,00 €/Tag, exkl. USt.)

## Strategischer Vendor Manager

Modul I, II, III, IV und V



„Auswahl, Anreize, Management-Methoden, Verträge, Vergüten, ... Ich habe gelernt **mit** wirkungsvollen Schachzügen **mein Ziel** zu **erreichen**. Machen Sie es mir nach.“

- **3 Praxismodule, 2 Strategiemodule, 64 Stunden**
- 5 spannende Tage bei **qualifizierten Praxispartnern!**
- **8 Mal** die **Chance**, sich selbst auszuprobieren

**Strategische Vendor Manager aufgepasst:** Auch für Sie arbeiten wir eifrig an einem Prüfzeichen!

Ihre **Qualifikation** als „Strategischer Vendor Manager“ für nur **5.600,00 €** (700,00 €/Tag, exkl. USt.)

# Praxisseminare „Dienstleister steuern“

## Modul I

### Dienstleister effizient motivieren

23./24. März 2022 (Essen/Mülheim a. d. Ruhr)

13.-16. September 2022 (Online)

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 **Qualität** von **Dienstleistungen** 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).

Mit der Unterstützung von:



„Ich habe besonders profitiert ...

- ... bei der **regelmäßigen Zusammenarbeit** mit Dienstleistern.
- ... durch die Steigerung meiner **Fähigkeiten**, Eskalationen und Abweichungen zu steuern, **Ziele zu harmonisieren** und **Dienstleister** als Partner **einzubinden**.
- ... vom Abgleich meiner **Erfahrungen** mit denen der anderen Teilnehmer.“

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

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **23. Januar 2022** bzw. **29. Juli 2022**. Sie **zahlen** nur **1.730,00 €**.

# Agenda

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt sieq bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang im Seminarhotel
- 09:30 h Warm-up
- Rolle als Vendor Manager abgleichen
- Kaffee-/Rauchpause
- Dienstleistung: Was ist das Besondere? Wie messen Sie die Güte?
- 12:30 h Mittagspause
- Vergütungssysteme und deren Auswirkungen auf Ihre Arbeit
  - Steuerungsmodelle erweitern
- Kaffee-/Rauchpause
- Dienstleister einbinden, Zielkonflikte harmonisieren, Motivation fördern
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechen – gemeinsames Abendessen

## **Zweiter Seminartag**

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

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

Wie wenden Sie als Teilnehmer das Erlernete 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 Anschub.“

# Praxisseminare „Dienstleister steuern“

## Modul II

### Vergütungsmodelle und Notfallkonzepte erlernen

10./11. Mai 2022 (Bonn)

8.-11. November 2022 (Online)

Sie ...

- ... **wägen** die drei grundlegenden **Vergütungsmodelle** (je Einsatzbereich) **ab**.
- ... **leiten** die daraus resultierenden unterschiedlichen **Anforderungen** ans Steuern 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?
- ... **prüfen**, was alles in Ihren roten **Krisenordner** gehört.
- ... **sichern** Ihre **Dienstleistungserbringung** für alle Fälle **ab**.

Mit der Unterstützung von:

**dtms** **VIER**



„Mich hat es **im täglichen Umgang** mit unserem Dienstleister **vorangebracht, weil ...**

- ... **ich lernte**, worauf zu achten ist und wie ich die gemeinsame **Arbeit erleichtere**.
- ... **ich jetzt darauf vorbereitet bin**, richtig zu reagieren, wenn **Störungen auftreten**.
- ... **ich jetzt besser** unterschiedliche **Provisionen** und **Vergütungsanreize einschätze**.

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

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **10. März 2022** bzw. **8. September 2022**. Sie **zahlen** nur **1.730,00 €**.

# Agenda

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt sich bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

### **Erster Seminartag**

- 09:00 h Empfang bei unserem Praxispartner vor Ort
- 09:30 h Warm-up
- Auswahlverfahren gezielt einsetzen
- Kaffee-/Rauchpause
- Wechselspiel Vergütung, Provision und Steuerung beherrschen
- 12:30 h Mittagspause
- Zielvereinbarungen treffen
  - Verträge und Grundlegendes kennen
- Kaffee-/Rauchpause
- Kontrollrechte und -pflichten
- 17:30 h Zwischenstopp
- 19:00 h Nachbesprechen – gemeinsames Abendessen

## **Zweiter Seminartag**

- 09:00 h Warm-up
- Praxis üben: Notfallmanagement I
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxis üben: Notfallmanagement II, Praxisbeitrag des Partners
- 12:30 h Mittagspause
- Praxis üben: roter Krisenordner
- Kaffee-/Rauchpause
- rechtlichen Rahmen verankern
  - Spontanes klären
- 15:30 h Feedback und verabschieden

optional

- 16:00 h Prüfung „Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“ ablegen (nicht im Seminarpreis enthalten)

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

**Deniz Celebi, cewe Stiftung und Co. KGaA:** „Die Seminare Dienstleister steuern Modul I/II haben mir sehr geholfen, neue Impulse zu gewinnen, Best Practices zu identifizieren und unsere vorhandenen Steuerungsmittel auf ihre Vollständigkeit zu überprüfen.“

# Praxisseminare „Dienstleister steuern“

## Modul III

### Messinstrumente wirtschaftlich nutzen

5.-8. Dezember 2022 (Online)

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 Beobachterübereinstimmung** und versuchen sich in **Bewertungsübungen**.
- ... **lernen** die **rechtlichen Hintergründe** bei der Nutzung von Messinstrumenten (Stichwort „Dauerüberwachung“) **kennen**.

Mit der Unterstützung von:



„Dieses Modul war für mich perfekt, weil ...

- ... wir übten, **Kennzahlen erfolgreicher zu diskutieren**, zu vereinbaren und zu überwachen.
- ... wir **Techniken festigten**, um ein gemeinsames **Verständnis** mit unserem Dienstleister zu **erzielen**.
- ... wir unser **Repertoire an Messinstrumenten** und deren perfekte Anwendung **anreicherten** und so noch zielgerichteter steuern.“

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

**Sparen Sie 340,00 €** bei fester Buchung bis zum **5. Oktober 2022**.  
Sie **zahlen** nur **1.730,00 €**.

# Agenda

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt isq bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

### **Erster Seminartag**

09:00 h Empfang bei unserem Praxispartner vor Ort

09:30 h Warm-up

- Messinstrumente richtig anwenden
- Kaffee-/Rauchpause

- Qualität steuern und fundiert messen

12:30 h Mittagspause

- theoretischen Hintergrund erhalten

Kaffee-/Rauchpause

- Praxis üben, z. B. Beobachterübereinstimmung mit dem Dienstleister erzielen

17:30 h Zwischenstopp

19:00 h Nachbesprechen – gemeinsames Abendessen

## **Zweiter Seminartag**

08:30 h bei unserem Praxispartner vor Ort

09:00 h Warm-up

- Praxis üben, z. B. Diskussion Kennzahlen

Kaffee-/Rauchpause

- Praxis üben, z. B. eigenen Messrhythmus entwickeln, Qualitätsmanagement-Plan

12:30 h Mittagspause

- Datenschutz, Betriebsrat und Dauerüberwachung richtig behandeln

Kaffee-/Rauchpause

- Praxis üben, z. B. Wertungsfallen, Spot-Befragung aufsetzen, NPS

- Spontanes klären

17:00 h Feedback und verabschieden

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

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

# Strategieseminare „Dienstleister steuern“

## Modul IV

### Agiles Vendor Management und andere Methoden vertiefen

11. Oktober 2022 (Osnabrück)

Bei eisq – besuchen Sie uns!

Sie ...

- ... **identifizieren** verschiedene Parameter und **Bedingungen**, damit Sie die für Ihre Ziele jeweils **richtige Management-Methodik anwenden**.
- ... **üben, agil arbeitende Teams zu bilden** und zu **organisieren**.
- ... **erweitern** Ihr **Repertoire** im Managen von **Erwartungen** intern wie extern sowie Ihrem **internen Marketing**.
- ... **lösen Konflikte** zwischen Organisationen mit unterschiedlichen **Arbeitsweisen**.
- ... **setzen** das jeweils für Methode, Situation und Bedarf passende Modell für die **Vergütung sicher ein**.



„Besonders relevant war dieses Seminar für mich, weil ...

- ... **wir** intern mit **anderen Methoden arbeiten** als unser Dienstleister (klassisch vs. agil).
- ... **ich** lernte, die **dadurch entstehenden Konflikte zu lösen**.
- ... **ich** auf **Distanz** gemischte Teams **steuere**.“

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

**Sparen Sie 150,00 €** bei fester Buchung bis zum **11. August 2022**.  
Sie **zahlen** nur **885,00 €**.

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Seminartag in Osnabrück**

09:00 h Empfang

09:30 h Warm-up

- Methoden im Vendor Management vorstellen
- Kaffee-/Rauchpause
- Praxis üben, z. B. agile Teams bilden, Konflikte lösen

12.30 h Mittagspause

- richtig vergüten
- Kaffee-/Rauchpause
- Repertoire erweitern
- Erwartungen managen
- Projektmarketing betreiben

17:00 h Feedback und verabschieden

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt sich bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

**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 Vortrag 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.“



# Strategieseminare „Dienstleister steuern“

## Modul V

### Rechtsgebiete souverän managen

12. Oktober 2022 (Osnabrück)

Bei eisq – besuchen Sie uns!

#### Sie ...

- ... **erfahren**, welche **rechtlichen Aspekte** im Vendor Management wichtig sind.
- ... **hören** von der neuesten **Rechtsprechung** 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 sich aus.



#### „Für mich relevant, weil ...

- ... **ich** als Vendor Manager mit verschiedenen **Rechtsgebieten** regelmäßig **konfrontiert** bin und jetzt **souveräner** damit **umgehe**.
- ... **Nichtwissen** bekanntlich **nicht** vor Strafe **schützt**.
- ... **ich** einen **Einblick** in die Rechtslage bei Dienstleistern **erhielt**.“

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

**Sparen Sie 150,00 €** bei fester Buchung bis zum **12. August 2022**.  
Sie **zahlen** nur **885,00 €**.

# Agenda

## - 2 Wochen **Vertieftes Telefoninterview**

mit Teilnehmern zur Detail-Konzeption

## **Seminartag in Osnabrück**

09:00 h Empfang

09:30 h Warm-up

- Rechtsgebiete für Vendor Manager vorstellen

Kaffee-/Rauchpause

- Rechtswissen auffrischen

12:30 h Mittagspause

- theoretischen Hintergrund erhalten

Kaffee-/Rauchpause

- Praxisfälle besprechen

- Spontanes klären

17:00 h Feedback und verabschieden

## + 2 Wochen **Fotoprotokoll**

Sichert Ihre Lernerfahrungen

## + 4 Wochen **Betreuungsanrufe**

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

Damit Sie bestmöglich profitieren, teilt sieq bei der Online-Variante jeden Seminartag auf 2 Vormittage à 4 Stunden auf.

**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!“



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

# Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation

## Prüfung vorbereiten

Kompakt, praktisch, effizient.

Ihr **individueller Termin** als Teams-Meeting.

Wenn Ihr Seminarbesuch schon etwas zurückliegt oder Sie auf Nummer sicher gehen möchten, erhalten Sie hier Ihre nützliche Lösung.

Sie ...

- ... **holen** via Teams-Meeting erlerntes **Wissen praktisch hervor**.
- ... **gehen** in einem ca. zweistündigen Web-Meeting mit Ihrem Dozenten **gezielt Punkte kompakt durch** und klären Rückfragen.
- ... **bereiten** sich höchst effizient auf Ihre **Prüfung vor**.

für einen Teilnehmer **390,00 €** (exkl. USt.)

Ab zwei Teilnehmern **350,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.).



Dr.<sup>in</sup> Bettina Ulzhöfer, Merck Serono GmbH: „Die optimale Verbindung von Theorie mit Praxis, da man das Gelernte direkt vor Ort anwenden kann.“

# Prüfung ablegen

TÜV Rheinland® prüft und zeichnet Sie bei Erfolg aus.

11. Mai (Bonn)

11. November (Online)

Besuchen Sie die **Praxisseminare** „Dienstleister steuern“ **Modul I** und **Modul II** und **qualifizieren** Sie sich für die schriftliche Prüfung zum Operativen Vendor Manager.

Im Rahmen eines **70 bis 90 Minuten** dauernden **Online-Tests** weisen Sie TÜV Rheinland® gegenüber Ihre herausragenden Kenntnisse nach.



Wie es heute zum guten Ton für wertige Weiterbildungen gehört, erfolgt nach **drei Jahren** eine – vereinfachte – **Re-Zertifizierung**.

Es gelten die AGB der TÜV Rheinland Cert GmbH, Am Grauen Stein, 51105 Köln.

**450,00 €** je Teilnehmer (exkl. USt.)

Auf **Seite 4** erfahren Sie mehr über die Weiterbildung zum „**Operativen Vendor Manager**“.

# Ihr individuelles Seminar

## Perfekt auf Sie und Ihr Unternehmen zugeschnitten



**Torsten Hardwiger, Vattenfall Europe Kundenservice GmbH:**

„Der Praxisteil war für mich besonders lehrreich und die Professionalität des Dienstleisters beeindruckend.“

**Sie entscheiden zwischen Online- oder Vor-Ort-Durchführung. Das erhalten Sie bei Ihrem individuellen Seminar:**

- **Ihre Inhalte** stimmen wir ab, z. B.:
  - Reklamations- und Qualitätsmanagement
  - Call- und Customer-Care-Begriffe gekonnt einsetzen
  - Beobachterübereinstimmung erzielen
  - Notfälle managen – auf Krisen vorbereitet sein
  - Workforce Management als ganzheitlichen Prozess sehen
- Wir stellen sicher, dass Ihr Seminar genau **auf Ihre Bedürfnisse** und Ihr **Unternehmen zugeschnitten** ist.
- Wir kümmern uns gerne um einen für Sie perfekt **passenden Praxispartner** und Veranstaltungsort.

**Kontaktieren Sie uns** jetzt. Wir beraten Sie gerne.  
service@eisq.eu oder +49 541 580 543-0

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

**Rufen Sie uns jetzt** unter der Rufnummer  
+49 541 580 543-0 **an und lassen Sie**  
**sich beraten.**



Mit **eisq** sind Sie **gut beraten!**

## **Ihre Dienstleister** managen Sie erstaunlich **erfolgreich** mit **eisq!**

Mit uns

- ... **finden** Sie den idealen **Dienstleister**.
- ... **erzielen** Sie messbare **Resultate**.
- ... **erhalten** Sie den **besten Service** für Ihr Budget!

**Steuern** Sie Ihren **Dienstleister** jetzt noch **aufwands-** und  
**qualitätsorientierter**.

**Abonnieren** Sie jetzt auch unseren **YouTube-Kanal:**

 eisq GmbH & Co. KG

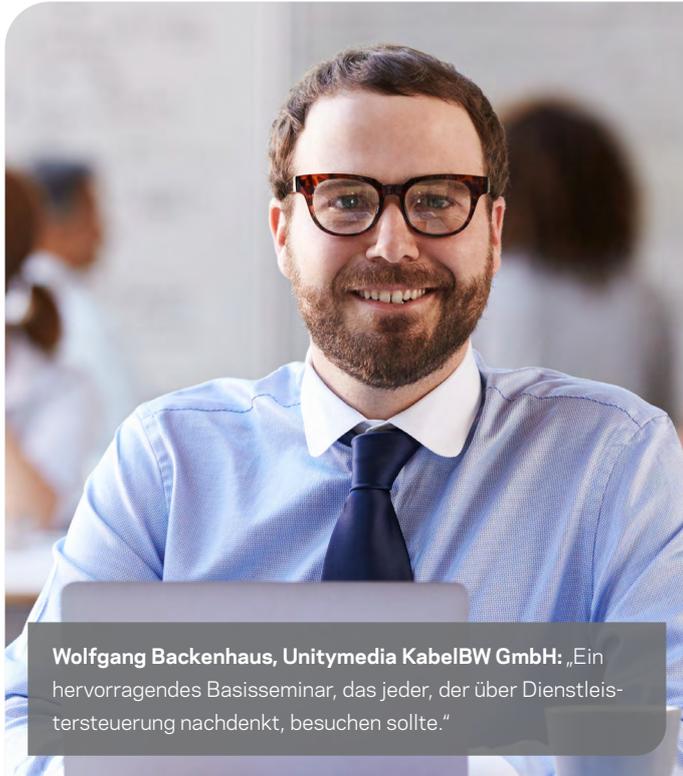
Über Ihren Klick freuen wir uns!



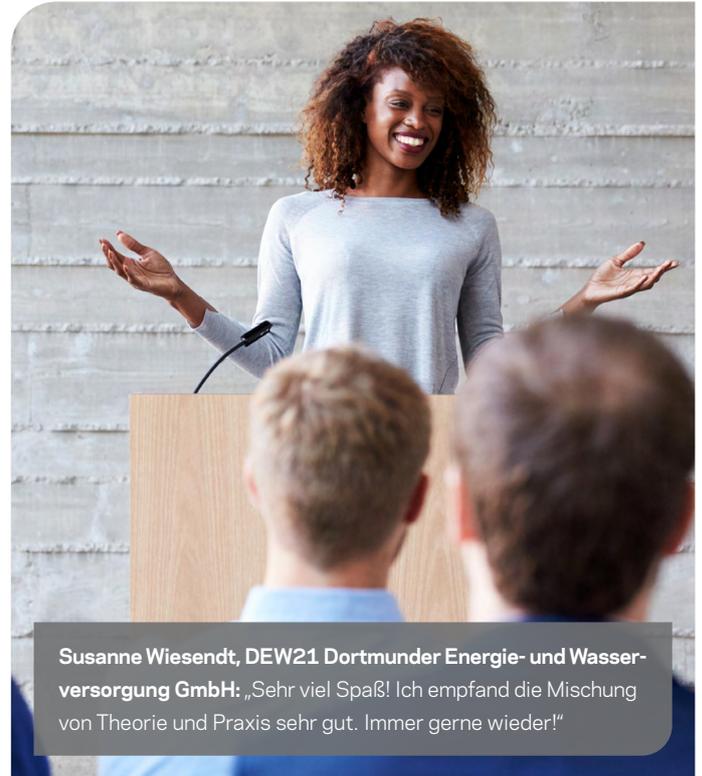
[www.eisq.eu](http://www.eisq.eu)

## Teilnehmerstimmen

### Das denken unsere ehemaligen Teilnehmer



**Wolfgang Backenhaus, Unitymedia KabelBW GmbH:** „Ein hervorragendes Basisseminar, das jeder, der über Dienstleistersteuerung nachdenkt, besuchen sollte.“



**Susanne Wiesendt, DEW21 Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH:** „Sehr viel Spaß! Ich empfand die Mischung von Theorie und Praxis sehr gut. Immer gerne wieder!“

# Teilnehmer-Gutschein

**Buchen Sie ein Seminar und sparen Sie bei weiteren Angeboten!**

**Verbessern** Sie Ihren **Service**:

**Steigern** Sie durch unser Angebot „Mystery Activities“ Ihre **Servicequalität**.

Ihre **Dienstleistung** testen wir für Sie zu eigens festgelegten Bedingungen. Anschließend erhalten Sie eine **umfassende Analyse** mit **Handlungsempfehlungen** und **Projektierung**.

So sehen Sie, in welchen **Bereichen** es **Verbesserungsmöglichkeiten** für Sie gibt. **Beheben** Sie so Ihre **Schwachstellen** und **erzielen** Sie eine noch **höhere Qualität** in **allen Bereichen**.

So **stellen Sie** Ihren Kunden den **optimalen Service zur Verfügung**.



**500 €**

**Teilnehmer-Gutschein**

**Mystery Activities**

**Messen** Sie **extern** und unabhängig. **Leisten** Sie einen wichtigen **Beitrag zu Ihrer Qualitätssicherung!**

- **50 Mystery Calls/eMails**
- Kriterien-Set erarbeiten
- **Regiebuch festlegen**
- Report erhalten
- Koordination nutzen

statt 3.090,00 € **nur 2.590,00 €** (exkl. USt.)

**Fordern** Sie jetzt Ihr **individuelles Angebot** an: [service@eisq.eu](mailto:service@eisq.eu)  
oder **+49 541 580 543-0**





**500 €**

## Teilnehmer-Gutschein

Ihr fundiertes Normierungshandbuch

Schaffen Sie die **Voraussetzung** für eine **erfolgreiche Dienstleistung**. Erhalten Sie **verlässliche Resultate** zum Festpreis!

1. **eisq kennenlernen** und Vorbesprechung führen
2. **Teilnehmen** an einem moderierten **Workshop**
3. **Erstellen lassen** Ihres fundierten **Normierungshandbuches**
4. **Abstimmungsschleifen** geschickt **nutzen**
5. **Finale Version** als Word und PDF/A **erhalten**

statt 5.950,00 € **nur 5.450,00 €** (exkl. USt.)

**Fordern** Sie jetzt Ihr **individuelles Angebot** zum **Festpreis** (exkl. USt.; exkl. Nebenkosten) **an:** [service@eisq.eu](mailto:service@eisq.eu) oder **+49 541 580 543-0**



## Teilnehmer-Gutschein

**Buchen Sie ein Seminar und sparen Sie bei weiteren Angeboten!**

**Ihr Handbuch für Ihre Servicequalität:**

Für Sie **erstellen** wir ein **Handbuch**, mit dem Sie Ihren **Service werten**. Um es Ihnen noch leichter zu machen, findet sich in dem Handbuch zu jedem Thema ein **Punktesystem zur Wertung**. Jede Abstufung in dem Punktesystem ist **verständlich definiert**.

So **analysieren** Sie selbst Ihren Service **differenziert** und ohne Doppelwertungen. **Nutzen** Sie die dadurch erworbenen **Erkenntnisse**. **Bessern** Sie **ineffiziente Stellen** nach und **steigern** Sie Ihre **Qualität** mithilfe des Handbuches.

## 4 gute Gründe für Ihre Teilnahme

# Überzeugen Sie sich selbst!



1. **Sie zeichnen sich aus:** Dokumentieren Sie **als „Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland®** geprüfter Qualifikation“ Ihren Wert nach außen.
2. **Ihr individueller Mehrwert:** Mit Ihnen **führen** wir 2 Wochen vor Seminarbeginn ein **Telefoninterview durch** und **gehen auf Ihre Bedürfnisse** und Ihre Situation gezielt **ein**.
3. **Ihre qualifizierten Kompetenzträger:** Sie **lernen von** anerkannten **Experten** und **wenden das Gelernte** direkt vor Ort bei unseren Praxispartnern **an**.
4. **Ihr exklusiver Intensitätsvorteil:** Unsere kleinen **Gruppen** von max. **6 Personen erleichtern** den **Dialog** und den Erfahrungsaustausch untereinander.

**Kontaktieren Sie uns** jetzt. Wir beraten Sie gerne.  
service@eisq.eu oder +49 541 580 543-0

# Ihr Seminarleiter

## Bernhard Gandolf



„eisq stellt den Klientennutzen an oberste Stelle.“

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

Ausbildungen zum **Moderator** (mit der Erweiterung für Großgruppen) sowie zum **Advanced Communicator Gold** runden das fachliche Profil des Geschäftsführers ab.

Perfekter Service ist 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

## Rechtsanwalt Wolfgang Klenner



Als **Inhaber** der Rechtsanwaltskanzlei **Klenner Rechtsanwälte** ist Wolfgang Klenner seit 1992 als **Rechtsanwalt** und seit 2002 als **Fachanwalt für Arbeitsrecht** tätig.

Außerdem ist er Mitglied des Aufsichtsrates der Alexianer GmbH und der Alexianer Landkreis Diepholz GmbH.

Für seine Mandanten ist er auch auf **weiteren Rechtsgebieten** tätig. Insbesondere unterstützt er sie auf dem Gebiet des **privaten Baurechts**, des **Handels- und Gesellschaftsrechts**, den Gebieten des **Wettbewerbsrechts** und des **Markenrechts**.

# Ihre Praxispartner



## **TAS Mülheim GmbH**

Ihr Praxispartner für Modul I  
in Mülheim an der Ruhr  
Mainstraße 1  
45478 Mülheim a. d. Ruhr



## **comvendo GmbH**

Ihr Praxispartner für Modul III  
in Oberhausen  
Centroallee 283  
46047 Oberhausen



## **dtms GmbH**

Ihr Praxispartner für Modul II  
in Bonn  
Konrad-Zuse-Platz 5  
53227 Bonn



## **VIER GmbH**

Ihr Praxispartner für Modul II  
in Hamm  
Münsterstraße 5  
59065 Hamm

## eisq Beratungsbrief

# Sie haben das Gefühl, Ihre **Dienstleister** könnten **mehr leisten?**

Wir sind zuverlässig an Ihrer Seite – unser Wissen sichert Ihren Erfolg!

Jetzt **Beratungsbrief anfordern** und jeden Monat kostenlos nützliche und interessante Inhalte direkt ins Postfach erhalten!

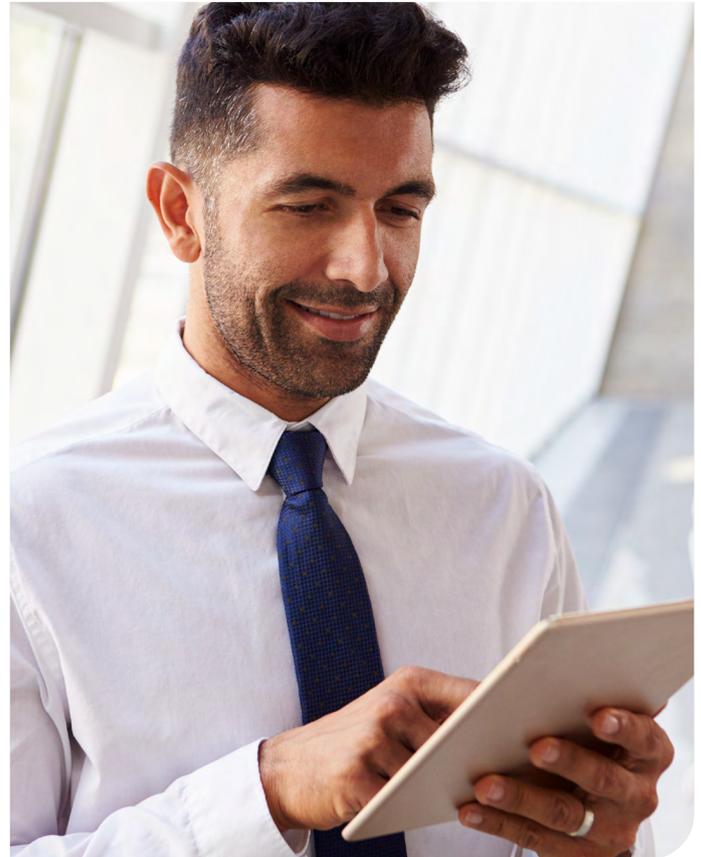
<https://bit.ly/eisq-bb>

Besuchen Sie auch [vendor-management.eu](https://www.vendor-management.eu) und profitieren Sie von weiteren wertvollen Inhalten.



**Matthias Schüler, RWO Trading:** „Extrem gut gemacht. Sehr nützlich und informativ.“

**Stephan Gürtler, CEWE Stiftung & Co. KGaA:** „Prima Tipps, kurz und knackig. Ein toller Zusatzservice!“



# 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 14 Tage 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, Fax oder online über unsere Webseite). 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 dass 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 Veran-

staltung 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 Urheberrecht/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: Oktober 2020

# eisq – Ihre spezialisierte Unternehmensberatung für operative Exzellenz

Unsere Auftraggeber **glänzen** im **Managen** von innovativen **Dienstleistungen**, im höchst **wirksamen Steuern** von Dienstleistern sowie im **Erbringen** von **herausragenden Services**. Das alles unter Anwendung wissenschaftlich fundierter Methoden.

Namhafte Mandanten greifen bei der

- **Auswahl** Ihrer **Dienstleister**,
- der **Optimierung** Ihrer **Serviceprozesse**
- oder der **Weiterbildung** Ihrer **Mitarbeiter** auf eisq zurück.

Dienstleistungsprozesse perfekt mess-, steuer- und bewertbar zu machen, **steigert** nicht nur **Ihren Nutzen**, sondern auch den Ihrer Kunden und ist Kernkompetenz von eisq.

Als **Pionier** und **inhaltlicher Marktführer** für **Dienstleistersteuerung** bietet eisq die erste Weiterbildung „Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“ an.

## 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

### Gut zu wissen:

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

# Anmelde-Telefax Weiterbildung 2022

\* Preis je Teilnehmer (exkl. USt.)

## +49 541 580 543-29

Oder ganz einfach **online** anmelden: [www.eisq.eu/de-DE/seminare](http://www.eisq.eu/de-DE/seminare)

**Operativer Vendor Manager** 3.100,00 €\*  


**Modul I - Dienstleister effizient motivieren**

23./24. März 2022 (Essen/Mülheim a. d. Ruhr)

13.-16. September 2022 (Online)

**Modul II - Vergütungsmodelle und Notfallkonzepte erlernen**

10./11. Mai (Bonn)  8.-11. November (Online)

**Operativer Vendor Manager mit taktischer Vertiefung** 4.500,00 €\*  


**Modul III - Messinstrumente wirtschaftlich nutzen**

5.-8. Dezember (Online)

**Strategischer Vendor Manager** 5.600,00 €\*  


**Modul IV - Agiles Vendor Management und andere Methoden vertiefen**

11. Oktober (Osnabrück)

**Modul V - Rechtsgebiete souverän managen**

12. Oktober (Osnabrück)

**Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation**

**Prüfung ablegen** 450,00 €\*  
 11. Mai (Bonn)  11. November (Online)

**Prüfung vorbereiten**

Ein Teilnehmer 390,00 €\*  
 Ab zwei Teilnehmern je 350,00 €\*  


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	

Bei 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](https://myclimate.com) vor. Für die Buchung gelten die genannten Teilnahmegebühren. Wir reservieren Ihnen gerne ein Zimmer aus unserem Hotelkontingent am Veranstaltungsort. Weitere Informationen erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

Datum/Unterschrift

# Anmelde-Telefax **Einzelseminare 2022**

## +49 541 580 543-29

Oder ganz einfach **online** anmelden: [www.eisq.eu/de-DE/seminare](http://www.eisq.eu/de-DE/seminare)

**Sie sparen bares Geld** bei frühzeitiger Buchung

innerhalb der gesetzten Fristen (vgl. Seminarseiten).

\* Preis je Teilnehmer (exkl. USt.)

### Praxisseminare „Dienstleister steuern“

#### **Modul I – Dienstleister effizient motivieren**

2.070,00 €\*

23./24. März (Essen/Mülheim a. d. Ruhr)

13.-16. September (Online)

#### **Modul II – Vergütungsmodelle und Notfallkonzepte erlernen**

2.070,00 €\*

10./11. Mai (Bonn)  8.-11. November (Online)

#### **Modul III – Messinstrumente wirtschaftlich nutzen**

2.070,00 €\*

5.-8. Dezember (Online)

### Strategieseminare „Dienstleister steuern“

#### **Modul IV – Agiles Vendor Management und andere Methoden vertiefen**

1.035,00 €\*

11. Oktober (Osnabrück)

#### **Modul V – Rechtsgebiete souverän managen**

1.035,00 €\*

12. Oktober (Osnabrück)

### Operativer Vendor Manager mit TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation

#### **Prüfung ablegen**

450,00 €\*

11. Mai (Bonn)  11. November (Online)

#### **Prüfung vorbereiten**

Ein Teilnehmer

390,00 €\*

Ab zwei Teilnehmern

je 350,00 €\*

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	

Bei 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](https://myclimate.com) vor. Für die Buchung gelten die genannten Teilnahmegebühren. 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.“



Ihre Auszeichnung zum  
Experten von Experten  
im Vendor Management.  
Seit 2009.

**Jetzt informieren!**



Geprüfte  
Qualifikation  
Gültigkeit:  
3 Jahre



www.tuv.com  
ID 000064063

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

