

Seminare 2012

Innovative Lösungen und
ergebnisorientiertes Handeln
für mehr Erfolg in Ihrer Klinik

Seminar-Bonus

Herzlich willkommen

Wir freuen uns, Ihnen das Seminarprogramm für 2012 vorstellen zu können.

Es bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern viele Chancen, auch in 2012 wieder erfolgreich zu sein und sich den aktuellen Herausforderungen des Gesundheitsmarktes zu stellen.

Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens sind durch Innovations- und Lernfähigkeit sowie flexible Anpassungen an sich immer wieder verändernde Marktbedingungen zu erreichen. Höchste Qualität mit gut funktionierenden Prozessen, qualifizierte Mitarbeiter, eine hohe Zufriedenheit bei Patienten, Angehörigen, Einweisern und Kostenträger entscheiden über die Zukunft von Gesundheitsdienstleistern.

In einem „Qualitätsmanagement der Zukunft“ gilt es, das System mit Ihren Mitarbeitern zu leben, es strategisch, nachhaltig wie prozessorientiert weiterzuentwickeln und in Ihre Unternehmensstruktur stärker zu integrieren.

Welche Veränderungen und Maßnahmen sind wirklich Erfolg versprechend, um den künftigen Anforderungen gerade in wirtschaftlichen schwierigen Zeiten gewachsen zu sein?

Gemeinsam praxisnahe Lösungen mit innovativen Arbeits- und Lernmethoden für Ihren Klinikalltag zu erarbeiten, sehen wir als unsere Hauptaufgabe an! Unsere Seminare bieten neue Impulse und erprobte Handlungskonzepte. Sie geben Ihnen die Möglichkeit, Umsetzungsstrategien zu erarbeiten, die Sie noch erfolgreicher machen!

Über das positive Feedback 2011 haben wir uns sehr gefreut!

Wir bedanken uns herzlich für Ihr Vertrauen, die gute Zusammenarbeit und freuen uns auf ein erfolgreiches Jahr 2012 mit Ihnen!



Birgitta Wendt
Geschäftsführerin



Birgit Huber
Geschäftsführerin

Inhaltsverzeichnis

Informationen

| | |
|--|----|
| Willkommen | 3 |
| Lebenslanges Lernen – ein innovatives Managementkonzept | 6 |
| Unser Service – wir kommen gerne auch zu Ihnen ins Haus | 7 |
| Wir bieten Ihnen mehr als reine Wissensvermittlung | 8 |
| Seminarkonditionen | 18 |
| Kontaktdaten | 20 |

Seminare 2012

| | |
|---|----|
| Dokumente lieben – Dokumenten- und Prozessmanagement leicht gemacht 31. Januar und 17. August | 9 |
| Prozessmanagement einführen – nachhaltig und ergebnisorientiert 10. Februar und 07. September | 10 |
| Reha-Potenziale entdecken – mit anerkannter Qualität Kunden binden 27. Februar und 18. Mai | 11 |
| Risiken verstehen – durch eine offene Anregungs- und Fehlerkultur 08. März und 15. Oktober | 12 |
| Qualität exzellent managen – Ihr QM-System integriert weiterentwickeln 23. März und 14. September | 13 |
| Management bewerten – von „einfachen“ bis komplexen Methoden 16. April und 31. August | 14 |
| Gesund führen – Möglichkeiten und Grenzen einer gesunden Strategie 23. April und 29. Oktober | 15 |
| Best Practice in Ihr QM integrieren (ISO 9001) – 27. April und 16. November | 16 |
| Patienten und Angehörige begeistern – von Beschwerden zur Begegnungsqualität 14. Mai und 09. November | 17 |

Lebenslanges Lernen – ein innovatives Managementkonzept

Lebenslanges Lernen ist ein Konzept Menschen zu befähigen, eigenständig über ihre Lebensspanne hinweg zu reflektieren und durch Impulse zu lernen. Lebenslanges Lernen setzt einerseits auf die Informationskompetenz, also auf die Ressourcen und Dynamiken des Einzelnen, andererseits auf die immer neuen Herausforderungen der Gesundheitsdienstleister.

Es zeigt sich immer wieder, dass Beratung und Management nicht wirklich aus Büchern gelernt werden können. Es braucht den Austausch mit gleich gesinnten und interessierten Menschen in einer Gruppe, kompetente Trainer und die Bereitschaft, sich mit dem beruflichen Umfeld, den eigenen Erfahrungen und der eigenen Persönlichkeit immer wieder neu auseinanderzusetzen.

Unsere Seminare bieten daher nicht nur reine Wissensvermittlung sondern haben einen hohen Praxisbezug. Die ausgewählten Referenten sind Praktiker aus der Gesundheitswirtschaft und nutzen moderne und lebhaft Methoden der Wissensvermittlung.

Es soll einfach auch Spaß machen, eigenes Wissen und Erfahrungen zu überprüfen, Neues zu lernen und mit anderen Praktikern zu diskutieren und Neues zu erproben.

Unser Service für Sie – wir kommen gerne auch zu Ihnen ins Haus

Selbstverständlich führen wir die aufgeführten Seminare auch in Ihren Räumen durch, was für Sie und Ihre Mitarbeiter durchaus vorteilhaft sein könnte. Die Teilnehmer befinden sich dann in ihrem beruflichen Umfeld, und der Zeitaufwand für die Reise sowie eventuell nötige Übernachtungskosten entfallen.

Wir, als Seminarleitung, erhalten in diesem Fall einen persönlichen Eindruck von dem Unternehmen, in dem die Teilnehmer arbeiten.

Das gleichzeitige Schulen mehrerer Mitarbeiter fördert den Teamgeist in der Gruppe und schafft Austauschmöglichkeiten neben der täglichen Berufsroutine. Sie können zudem verschiedene Mitarbeiter als „Trainer“ für die interne Weitergabe der vermittelten Inhalte qualifizieren. Die Seminarinhalte werden gezielt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt, und Ihre spezifischen Fragestellungen können integriert werden. Die Terminierung und Dauer der Schulung gestalten Sie nach Ihren Wünschen und können dabei gleichzeitig Seminar- und Reisekosten optimieren.

Zur kontinuierlichen Verbesserung unseres Seminarangebots führen wir nach jedem Seminar eine Evaluation durch. Wir bitten die Teilnehmer um eine Beurteilung des Trainers und der Inhalte – Sie kennen das sicherlich!

Damit Sie den Erfolg des Seminars innerhalb Ihres Hauses bewerten können, erhalten Sie im Nachgang die Auswertungsergebnisse.

Interessieren Sie Themen, die Sie nicht in dem Seminarprogramm 2012 gefunden haben? Gerne machen wir Ihnen ein Angebot für Ihr spezielles Seminar – teilen Sie uns hierzu einfach Ihre Vorstellungen mit, wir prüfen gerne, ob und wie wir Sie dabei unterstützen können!

Seminare 2012 – Wir bieten Ihnen mehr als reine Wissensvermittlung

Wir bieten Ihnen mit unserem Seminarprogramm nicht nur eine hohe Praxisbezogenheit und Qualität sondern auch lebhaftes Diskussions- und Lernmethoden, die Sie überraschen werden.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen noch mehr!

Sollte Ihnen das Thema, das Sie als Seminar bei uns besucht haben, so unter den Nägeln brennen, dass wir Ihnen vor Ort helfen könnten, verrechnen wir bei einem Umfang von mehr als 10 Beratertagen die Seminargebühr mit der Auftragssumme.

Besuchen Sie unsere Seminare. Sie können nur gewinnen!

Seminar-Bonus für 2012

„Two for One“ – wir möchten, dass Sie von unseren Seminaren maximal profitieren und laden Sie und eine Kollegin oder einen Kollegen aus Ihrem Hause herzlich ein.

Sie zahlen nur für eine Person – wir freuen uns auf Sie beide!



Dokumente lieben – Dokumenten- und Prozessmanagement leicht gemacht

Inhalt

Im Aufbau und der Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems sind zahlreiche Dokumente neu entwickelt und umgesetzt worden. Im Zuge dieser Dokumentations- und Informationsflut fragen Sie sich heute „Kennen alle die neuen Regelungen und sind diese so umgesetzt?“.

Unser Ziel ist es, Sie dabei zu unterstützen ein intelligentes Dokumenten- und Prozessmanagement zu etablieren, für das Ihre Mitarbeiter Sie lieben werden.

Nutzen

Um eine wirkliche Arbeiterleichterung zu erzielen, hilft oftmals nur eine Softwarelösung. Aber auch dabei gilt es, verbindliche Regelungen für die Erstellung, Prüfung, Freigabe und Kenntnisnahme von Dokumenten aufzustellen. Folgende Themen werden vertiefend behandelt, und wir stellen Ihnen dabei eine Softwarelösung vor, die komfortabel, effektiv und zugleich preiswert ist.

- Dokumenten- und Prozessmanagement als Bestandteil eines jeden QM-Systems
- Dokumente mitarbeiterorientiert gestalten und Mitarbeiter für Dokumente und Prozesse motivieren
- Festlegungen zu Dokumentenstruktur, Dokumentenformaten sowie zur Prozessdarstellung
- Dokumentenlenkung
- Dokumentenmanagement oder Content Management Lösungen?

Referenten

Birgitta Wendt, Dr. Heiner van den Berg, Guido Mähler

Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 31.01.2012 17.08.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 320,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Prozessmanagement einführen – nachhaltig und ergebnisorientiert

Inhalt

Kliniken sind hochkomplexe Organisationen mit zahlreichen Schnittstellen. Abstimmungsprobleme zwischen Abteilungen und Berufsgruppen führen dabei zu Zeitverlusten, Engpässen und Konflikten. Über die Fähigkeit von Prozessdenken lassen sich Berufsgruppen-, Abteilungs- und Stationssschranken überwinden und z. B. Stations- und Aufnahmeteams zu teilautonomen Gruppen entwickeln. Dabei steht die Optimierung der patientenbezogenen Abläufe im Vordergrund.

Erst die konsequente Ausrichtung der Ablauforganisation an wertschöpfenden Prozessen macht den internen Nutzen von Prozessmanagement messbar deutlich.

Nutzen

Zur erfolgreichen Umsetzung stehen verschiedene Methoden und Instrumente zur Verfügung, die Sie in unserem Seminar kennenlernen werden. Folgende Themen werden besonders behandelt und mit ausgewählten praktischen Übungen vertieft:

- Definition Prozess und Prozessmanagement
- Prozessmodell und -landkarte
- Identifikation, Abgrenzung und Abbildung von Prozessen
- Optimierung der kooperativen Arbeitsabläufe zwischen Ärzten und Pflegenden (OptikA)
- Aufbau einer Prozessorganisation und Projekt-einführung Prozessmanagement

Referenten

Birgitta Wendt, Birgit Huber, Dr. rer. nat. Klaus Kühn (Institut für Angewandte Simulation)

Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts- und Prozessmanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 10.02.2012 07.09.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 360,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Reha-Potenziale entwickeln – mit anerkannter Qualität Kunden binden

Inhalt

Die Voraussetzung und Verpflichtung für eine Zertifizierung von Rehakliniken sind mit dem BAR-Manual in 2009 vereinheitlicht worden.

Bis 30. September 2012 müssen alle Einrichtungen ein funktionierendes und nachhaltiges QM nach einem von der BAR anerkannten Modell nachweisen und die Zertifizierung durch eine anerkannte, unabhängige Instanz durchführen lassen.

Viele Einrichtungen stehen vor dieser Entscheidung und fragen sich, ob sie alle BAR-Kriterien erfüllen, erfolgreich umsetzen und nachweisen können.

Nutzen

Im Rahmen des Seminars werden die für Rehakliniken relevanten QM-Modelle und BAR-konformen Zertifizierungsverfahren vorgestellt.

Die Teilnehmer sollen nach Abschluss des Trainings entscheiden können, welches anerkannte Verfahren für die eigene Einrichtung am besten geeignet ist.

- Qualitätsmanagement- und BAR-Kriterien wirksam umsetzen
- Nach BAR anerkannte QM-Modelle
- Reha-Potentiale entdecken und entwickeln
- Projekt „Umsetzung und Re-Zertifizierungsvorbereitung“

Referenten

Birgitta Wendt, Guido Mähler

Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter sowie Qualitäts- und Prozessmanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 27.02.2012 18.05.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 350,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Risiken verstehen – durch eine offene Anregungs- und Fehlerkultur

Inhalt

In vielen Kliniken sind abteilungsbezogen einzelne Risikoinstrumente installiert, wie z. B. Komplikationsstatistiken, Berichtswesen, Prophylaxen, Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen. Eine vorbeugende Verknüpfung mit dem QM und anderen Systemen sowie die nachhaltige Umsetzung fehlen häufig.

Neben dem Aufbau eines integrierten Anregungs-, Fehler- und Risikomanagements stellen wir Ihnen die Grundlagen anonymer Meldesysteme für kritische Zwischenfälle sowie den konstruktiven Umgang mit Beschwerden (Anregungen) und Beinahe-Fehlern vor. So können Mitarbeiter Vertrauen aufbauen und im Unternehmen etabliert sich eine interdisziplinäre positive Fehler- und Lernkultur.

Nutzen

Sie werden befähigt, das in Ihrer Einrichtung bestehende oder sich im Aufbau befindende Risikomanagement zu verbessern. Sie erleben durch den methodischen Aufbau ein anregendes und praxisnahes Seminar.

- Grundlagen Anregungs-, Fehler- und Risikomanagements
- Verbindung von QM und Risikoinstrumenten sowie Meldesysteme von Patienten und Mitarbeitern
- Interdisziplinäre Fehler- und Lernkultur
- Meilensteine bei der Einführung eines CIRS

Referenten

Birgitta Wendt, Marie G. Engelings (Rechtsanwältin)

Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts-, Risiko- und Prozessmanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 08.03.2012 15.10.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 370,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Qualität exzellent managen – Ihr QM-System integriert weiterentwickeln

Inhalt

Sie wollen Qualitätsoffensiven über alle Abteilungs- und Berufsgrenzen hinweg vorantreiben? Sie wollen Bewusstsein für Qualitätsthemen schaffen und Ihre Mitarbeiter begeistern? Sie wollen ein integriertes und gelebtes System? Sie stehen vor der Entscheidung, Ihre Einrichtung ggf. erneut auf eine Zertifizierung vorzubereiten?

Nutzen

Sie lernen, welche neuen Themen der Qualitätsentwicklung für Kliniken diskutiert werden und was es bedeutet, Qualität exzellent, integriert und wertschöpfend zu „steuern“. Folgende Themen werden schwerpunktmäßig behandelt und mit ausgewählten praktischen Übungen vertieft:

- Von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement, von Qualitätsmanagement zu Business Excellence (EFQM, TQM)
- Integrierte Managementsysteme (MAAS-BGW-qu.int.as, Hygiene, Umwelt)
- Aufgaben der Führung in einem integrierten QM
- Qualitätsinstrumente und Methoden wirksam und nachhaltig eingesetzt
- Effiziente Organisation des Qualitätsmanagements

Referenten

Birgitta Wendt, Birgit Huber

Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter aller Bereiche, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 23.03.2012 14.09.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 330,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Management bewerten – von „einfachen“ bis komplexen Methoden

Inhalt

Wie bindet man Mitarbeiter nachhaltig in Veränderungsprozesse ein und begeistert sie für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess? Wie lernt jeder Mitarbeiter, seine Leistungen selbst zu bewerten und sich über Leistungssteigerungen zu freuen? Teams sollten in der Lage sein, aufgrund einfacher Managementbewertungen die eigenen Leistungen kontinuierlich bewerten zu können. Darüber hinaus ist es wichtig, Methoden zur gegenseitigen Bewertung zu kennen und anwenden zu können. In praktischen Übungen schulen wir Ihre kommunikative und soziale Kompetenz im Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern bei der Überprüfung von Zielen und Prozessen. Die kontinuierliche Überprüfung wird so selbstverständlich wie das Planen, Umsetzen und Verbesserungen ableiten.

Nutzen

Wir zeigen Ihnen einfache und komplexe Methoden – von Überprüfungsmöglichkeiten in Tabellenform und Durchführung interner Audits bis hin zu Befragungen.

- Grundlagen zu den 5 wichtigsten Managementbewertungsmethoden
- Voraussetzungen für die 5 wichtigsten Methoden
- Umgang und Anwendung der Methoden durch aktives Handeln
- Systematische und strukturierte Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen aus der Managementbewertung

Referenten

Birgitta Wendt, Guido Mähler

Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter aller Bereiche, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 16.04.2012 31.08.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 340,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Gesund führen – Möglichkeiten und Grenzen einer gesunden Strategie

Inhalt

Gesunde und motivierte Mitarbeiter stärken ein Unternehmen und sichern die Qualität der Dienstleistung. Hierbei nehmen Führungskräfte eine Schlüsselrolle ein. Außer der „Managementaufgabe Gesundheit“ beeinflusst insbesondere das Führungsverhalten direkt und indirekt die Gesundheit, Arbeitszufriedenheit, Motivation und Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter.

In diesem Seminar werden wir auf die Grundlagen wissenschaftlicher Erkenntnisse von Gestaltungsmöglichkeiten und Grenzen des Führungsverhaltens eingehen. Gemeinsam mit Ihnen werden wir konkrete Gestaltungsmöglichkeiten für Ihre Führungspraxis erarbeiten.

Nutzen

Sie lernen die Bedeutung einer positiven Einstellung zu Ihrer Gesundheit und der Gesundheit Ihrer Mitarbeiter kennen. Das Modell der Salutogenese ist eine wichtige Grundlage für eine gesundheitsfördernde Führung und zeigt viele unterschiedliche Ansatzpunkte auf. Gemeinsam bearbeiten wir folgende Themen:

- Leitlinien einer gesunden Führung
- Die gesunde Führungskraft als Vorbild
- Sandwichposition der Führungskraft im Alltag
- Verantwortungsvoller Umgang mit leistungsschwachen und kranken Mitarbeitern
- Stressoren abbauen und Ressourcen stärken

Referenten

Andrea Fritsch, Birgit Huber, Birgitta Wendt

Teilnehmer

Führungskräfte aus allen Bereichen und allen Hierarchien

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 23.04.2012 29.10.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 360,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Best Practice in Ihr QM integrieren (ISO 9001)

Inhalt

Viele Akuthäuser stellen ihr QM-System von KTQ auf DIN EN ISO 9001 um. Andererseits ist die DIN EN ISO 9001 als alleiniges QM-Modell für Rehakliniken nicht anerkannt. Warum?

Ein QM-System nach DIN EN ISO zu entwickeln heißt, ein nachhaltiges Managementsystem aufzubauen, in dem kontinuierliche Prozessverbesserungen und Prozessstrategien zur Stärkung der Wettbewerbsposition eine zentrale Bedeutung einnehmen. Es geht aber auch darum, Ihre QM-Strategie und Qualitätskultur mit Leben zu füllen, Prozesse wie Qualität praxisnah unter aktiver Einbeziehung von Mitarbeitern und Führungskräften zu steuern und zu gestalten.

Nutzen

In unserem Seminar lernen Sie, wie in integrierten QM-Systemen Qualität selbstverständlich in die Prozesse einfließt. Wir zeigen auf, wie Sie langfristige Führungskräfte einbinden und Mitarbeiter motivieren, um eine kontinuierliche Prozessverbesserung sicher zu stellen.

- Welche Chancen bietet die ISO?
- Verknüpfung mit anderen QM-Systemen
- Verschlankeung Ihrer Prozessdokumentation
- ISO und Prozessverbesserungen
- Mitarbeiter und Führungskräfte begeistern
- Projektplan: Umstellung auf ISO

Referenten

Birgitta Wendt, Guido Mähler

Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts- und Prozessmanager, Projektleiter

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 27.04.2012 16.11.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 380,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Patienten und Angehörige begeistern – von Beschwerden zur Begegnungsqualität

Inhalt

Die Patienten- und Kundenorientierung gewinnt immer mehr an Bedeutung! Ob Kunde oder Patient – die Begegnungsqualität muss stimmen, sonst werden Ihre Kunden oder Patienten nie wirklich zufrieden sein.

Begegnungsqualität ist ein Teil des Marketings und ein Teil des Leitbildes eines Unternehmens und dessen Mitarbeiter. Begegnungsqualität ist die wahr genommene Einstellung der Mitarbeiter gegenüber den Patienten und Kunden und ein wichtiger Faktor für die Genesung eines Patienten und somit für den Behandlungserfolg. Denn in der Begegnungsqualität liegt das tiefe Verständnis und die umfassende Wertschätzung des Menschen begründet, der mir gegenüber sitzt und um Hilfe bittet.

Nutzen

In unserem Seminar greifen wir Bedeutung und das Wesen der Begegnungsqualität auf. Wir halten die Aspekte fest, die zur Begegnungsqualität werden können. Wir zeigen auf, wie Mitarbeiter Begegnungsqualität in der Praxis erlernen und verinnerlichen können.

- Konsequente Ausrichtung der Dienstleistung am Kunden- bzw. Patienten
- Identifizieren von Stellhebeln und Erarbeiten von Maßnahmen in Bezug auf die Begeisterung des Kunden
- Schaffen von Begegnungsqualität
- Sicherstellen von Prozessqualität
- Transparente Angebote durch Dienstleistungsqualität

Referenten

Birgit Huber, Birgitta Wendt

Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts- und Risikomanager, Projektleiter

| Termine | Dauer | Gebühr |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| 14.05.2012 09.11.2012 | 1 Tag 9-17 Uhr | 380,00 € p. P. plus 19 % MwSt. |

Seminarkonditionen

Anmeldung

Die Anmeldung können Sie nach Auswahl des von Ihnen gewünschten Seminars per Fax oder E-Mail vornehmen. Bitte geben Sie dabei Ihren vollständigen Namen und eine Rechnungsanschrift an. Bitte beachten Sie, dass wir nur schriftliche Anmeldungen berücksichtigen. Nach Ihrer verbindlichen Anmeldung erhalten Sie von uns eine Bestätigung mit weiteren Informationen. Die Bearbeitung erfolgt so zeitnah wie möglich. Sollten Sie nach zehn Tagen noch keine Nachricht erhalten haben, setzen Sie sich bitte telefonisch mit uns in Verbindung.

Telefon + 49 (0) 30 - 27 58 25 50

Fax + 49 (0) 30 - 27 58 25 51

Mail kontakt@krueckenconsulting.de

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 15 Teilnehmer begrenzt. Es müssen mindestens 7 Teilnehmer angemeldet sein, damit das Seminar stattfindet. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Die Seminare finden in der GLS Sprachschule Berlin statt.

Seminargebühren

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Rechnung auf dem Postweg. Die Seminargebühr muss vor Seminarbeginn auf dem Konto von KrückenConsulting eingegangen sein.

Unsere Bankverbindung lautet:

Berliner Volksbank Berlin
Kto.-Nr. 20 46 46 3008
BLZ 100 900 00

Die angegebenen Gebühren beinhalten jeweils die Kosten für die Seminarunterlagen, ggf. Lizenzgebühren, das gemeinsame Mittag- bzw. Abendessen sowie Getränke und Pausenverpflegung. Die Kosten für Anreise und ggf. Übernachtung sind nicht enthalten.

Rücktritt

Ausschließlich schriftliche Absagen können akzeptiert werden. Die Abmeldung von einem Seminar bis drei Wochen vorher ist kostenfrei. Danach berechnen wir Ihnen 50 % der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt.). Falls Sie kurzfristig nicht teilnehmen können, ist die Übertragbarkeit auf eine Ersatzperson jederzeit möglich.

Umbuchungen

Selbstverständlich können Sie innerhalb unseres Seminarangebots Umbuchungen vornehmen; bis zu 3 Wochen vor Ihrer Anmeldung zu einem anderem Seminar bleiben diese kostenfrei.

Hotelauswahl

Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie von uns eine kleine Auswahl an Hotels in der Nähe des Seminarorts. Für die darin angegebenen Preise und Konditionen übernehmen wir keine Garantie.

Haftung

Für Schäden, welche der Veranstalter zu vertreten hat, haften wir – unabhängig vom Rechtsgrund – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Unfälle bei der An- und Abreise und während des Aufenthalts am Seminarort, für sonstige Personen- und Sachschäden sowie für Diebstahl mitgebrachter Gegenstände während des Veranstaltungszeitraums.

Änderungen und Absagen

Die Veranstaltungen finden nur bei Erreichung einer Mindestteilnehmerzahl von 7 Personen statt. Wir behalten uns vor, Referenten auszutauschen, Veranstaltungen zeitlich zu verlegen oder abzusagen und Verschiebungen bzw. Änderungen im Programmablauf vorzunehmen, sofern hierdurch der Zweck der Veranstaltung nicht beeinträchtigt wird. Sollte ein Seminar nicht stattfinden, erhalten Sie bereits gezahlte Seminargebühren zurück. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ein Anspruch auf Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall ist ausgeschlossen.

Datenschutz

Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt ausschließlich zu Abwicklungs- und Abrechnungszwecken. Die Kundendaten werden nicht an Dritte weitergeleitet. KrückenConsulting behält sich vor, die Daten intern zu nutzen.



Krücken
Consulting

Fregestraße 77 · 12159 Berlin

Tel. + 49 (0) 30 - 27 58 25 50

Fax + 49 (0) 30 - 27 58 25 51

kontakt@krueckenconsulting.de

www.krueckenconsulting.de