

IHRE ANMELDUNGEN:

Anmeldemöglichkeiten unter:

WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE

4021 Linz, Wiener Str. 150
T 05-7000-7053
E unternehmerakademie@wifi-ooe.at
W <http://www.ooe.wifi.at/uak>

oder Sie faxen Ihre ausgefüllte Anmeldung an:

F 05-7000-3559

ANMELDUNG FÜR:

Kurstitel/Veranstaltungstitel: _____

Termin: _____

Firma: _____

Teilnehmer: _____

Anschrift: _____

Telefon: _____ Fax: _____

Mobil: _____ E-Mail: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

STORNOBEDINGUNGEN:

Veranstaltungen mit weniger als zwei Modulen können bis Anmeldeschluss, das ist jeweils 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn, kostenlos storniert werden. Nach Anmeldeschluss müssen wir Ihnen eine Stornogebühr in Höhe von 50% der Gesamtkosten (Teilnahmegebühr und eventuelle Förderung), bei Nichterscheinen am Veranstaltungstag den vollen Betrag (Teilnahmegebühr und eventuelle Förderung) in Rechnung stellen. Die Nominierung eines Ersatzteilnehmers ist gerne möglich.

Es gilt österreichisches Recht, Gerichtsstand ist Linz/Donau. Im Übrigen gelten die Geschäftsbedingungen der WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE (unter <http://www.ooe.wifi.at/uak>), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zur Verfügung stellen.



KONTAKTE knüpfen



Workshop
Professioneller Umgang
mit Beschwerden



INTERREG - gemeinsam grenzenlos gestalten

Dieses Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung (EFRE) kofinanziert.

Workshop

Professioneller Umgang mit Beschwerden Kundenresonanz als Erfolgsfaktor für KMU

Im Wettbewerb um die Kunden ist es Ihnen ein Anliegen, diese zu deren Zufriedenheit zu bedienen. Dennoch kommen Beschwerden in jedem Betrieb immer wieder vor.

Die Aufnahme von Kritik fordert Sie in Ihrer professionellen Haltung und stellt eine ganz besondere kommunikative Herausforderung dar. Als Verantwortliche begeben Sie sich auf den anspruchsvollen Pfad, sich auf das Bedürfnis Ihres Kunden einzustellen und gleichzeitig Ihre persönlichen Grenzen zu wahren. Dabei sollten Sie Fallstricke frühzeitig erkennen.

Mit professioneller Distanz vertragen sich Kundenorientierung und Echtheit bestens. Entdecken Sie Ihre ganz persönliche Stärke, Beschwerden zu bearbeiten.

Dauer des Workshops und zeitlicher Ablauf

Termin: Di, 23. November 2010: 09.00 – 16.30 Uhr
IHK Niederbayern, Nibelungenstr. 15, 94032 Passau

Wenn Sie am Workshop teilnehmen möchten, bitten wir um schriftliche Anmeldung.

Nach Abschluss des Workshoptags steht Kugler den Unternehmern und Führungskräften gerne zu individuellen Gesprächen zur Verfügung.

Zielgruppe

Unternehmer, Geschäftsführer und Führungskräfte mit Kundenkontakt

DIE TRAINERIN: Katharina Kugler



Qualifikation:

- Studium der Sozialpädagogik mit Schwerpunkt „Jugend- und Erwachsenenbildung“ (Dipl. Sozialpädagogin FH)
- Derzeit Weiterbildung zur Supervisorin
- Schwerpunkte: Konflikttraining und Moderation

Berufserfahrung:

- Gruppenleiterin in einem Bildungswerk (intensive pädagogische Betreuung Jugendlicher i.S. der sozialen Einzelfallhilfe, Krisenintervention, sozialer Gruppenarbeit und Vernetzung aller zuständigen Kooperationspartner in Ausbildung, Schule, psychologischem und medizinischem Dienst)
- Seminarleiterin i.S. Bewerbertraining für Jugendliche
- 1989: Gründung einer Privatschule i.A. des Bayerischen Roten Kreuzes
- 2003: Umbau der Privatschule in eine Berufsfachschule
- 2004: Gründung einer zweiten Berufsfachschule
- 20-jährige Erfahrung in den Bereichen Bildungsmanagement, Führung, Schulung, Gruppendynamik und Beratung

Kosten des Workshops

Der Paketpreis beträgt pro Teilnehmer **€ 170,00**
(Preis exkl. MwSt., inkl. Arbeitsunterlagen, exkl. Unterkunft und Verpflegung)

Durch eine Förderung von EU, Freistaat Bayern, IHK Niederbayern, Land OÖ & WIFI OÖ betragen die Kosten **€ 51,00**
(Preis exkl. MwSt., inkl. Arbeitsunterlagen, exkl. Unterkunft und Verpflegung)

Es gelten die jeweils aktuellen Förderbedingungen im Rahmen von INTERREG IV Bayern – Österreich 2007-2013.

Es gelten die Kriterien für De-minimis-Beihilfen:

Bei De-minimis-Beihilfen handelt es sich um Beihilfen, die einen Gesamtbetrag von 200.000 € innerhalb von drei Steuerjahren nicht übersteigen (vgl. Verordnung (EG) Nr. 1998/2006 der Kommission vom 15.12.2006 über die Anwendung der Artikel 87 und 88 EG-Vertrag auf De-minimis-Beihilfen, Amtsblatt EU L 379 vom 28.12.2006, S. 5 ff). Im Straßentransportsektor ist der De-minimis-Schwellenwert auf 100.000 €, für Erzeuger landwirtschaftlicher Erzeugnisse und im Fischereisektor auf 3.000 € begrenzt, jeweils bezogen auf drei Jahre (vgl. Verordnung (EG) Nr. 1860/2004 der Kommission vom 6.10.2004, Amtsblatt EU L 325 vom 28.11.2004, S. 4, geändert durch Verordnung (EG) Nr. 1998/2006).

Besuchen Sie unsere Homepage: www.interreg-erfolgsmotor2020.eu