



Akademie

Ein Blick auf Vorteile, die Sie überzeugen werden

Das modulare Lehrgangskonzept „TQS Total Quality Selling“ erschließt Ihnen eine Fülle an Pluspunkten:

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Durchgängige und einzigartige Vertriebsmethodik                                      |
| 2 | Effizient strukturiertes Lehrgangskonzept  |
| 3 | Höchstes Qualitätsniveau   |
| 4 | Praxisorientiertes Expertenwissen auf neuestem Stand                                 |
| 5 | Persönliches und fachliches Feedback von TQS-Experten                                |
| 6 | Interaktives Arbeiten in kleinen Gruppen   |
| 7 | Persönliche Beratung – individuell und bundesweit, auf Wunsch auch bei Ihnen vor Ort |

■ Management

- Anlagen- und Produktionstechnik
- Umwelttechnik
- Arbeits- und Gerätesicherheit
- Medizin und Gesundheit
- Verkehr und Logistik
- Elektro- und Gebäudetechnik
- Informationstechnologie



[www.tuev-sued.de/akademie](http://www.tuev-sued.de/akademie)

TÜV SÜD Akademie GmbH  
 Ulrike Brendle  
 Westendstraße 160  
 80339 München  
 Telefon +49 (0) 89 5791-2895  
 Telefax +49 (0) 89 5791-2671  
 ulrike.brendle@tuev-sued.de

Sie möchten Ihren Mehrwert sichern? Dann buchen Sie Ihr Lehrgangsmodule „TQS Total Quality Selling“ jetzt mit der beiliegenden Faxantwort. Oder sprechen Sie unseren Kontaktpartner in Ihrer Nähe an. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie!

Mehr Informationen und Weiterbildungsangebote sowie unser praktisches Online-Anmeldeformular finden Sie unter:

[www.tuev-sued.de/akademie](http://www.tuev-sued.de/akademie)



Akademie

Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.



# TQS Total Quality Selling

Das modulare Lehrgangskonzept für Transparenz und Sicherheit in Vertriebsabläufen

aktuelle Termine



TÜV SÜD Akademie GmbH



ZM 61 TQS Stand 08.09

## Von der Akquisition bis zur Preisverhandlung und zum Abschluss Qualitativ Abläufe im Vertrieb sicherstellen

Unternehmen, die ihre vertriebliche Kompetenz auf dem gleichen hohen Niveau entwickeln wie die fachliche Kernkompetenz, werden grundsätzlich besser abschneiden als der Wettbewerb und auch zukünftig ein stabiles Wachstum generieren. Die vertriebliche Kompetenz umfasst hierbei alle Phasen des Vertriebsprozesses. Jede dieser Phasen ist erfolgsentscheidend und benötigt ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und Sorgfalt in der Ausübung.

### Vertriebliche Kompetenz in vier Phasen

- **Akquisitionsmanagement:** Methodische Planung und Strukturierung des potenziellen Marktes für die erfolgreiche Akquisition und Neukundengewinnung
- **Anfragemanagement und Angebotsgestaltung:** Kundenorientierte Aufbereitung von Angeboten und gezieltes Management von Anfragen
- **Angebotsverfolgungsmanagement:** Angebote systematisch und qualifiziert nachakquirieren
- **Preisverhandlungskompetenz:** Strategische Preisverhandlungskompetenz durch qualitative Argumentation und die richtige Verhandlung von Nachlässen

Die „Zerlegung“ des Vertriebsprozesses in seine Teilprozesse und deren ausführliche Detailbetrachtung, die zusammen ein schlüssiges Konzept und eine Vorgehensweise ergeben, sind der Kern der Methodik von **TQS Total Quality Selling**. Diese ist einerseits leicht nachvollziehbar und in sich schlüssig, andererseits sorgt sie für qualitative Abläufe im Vertrieb und für Transparenz und Sicherheit.

Erfahrene TQS-Spezialisten vermitteln Ihnen praxisnahe Kompetenzen und ihre Vertriebserfahrungen in der Anwendung von TQS aus erster Hand. Damit Sie in allen Phasen des Vertriebsprozesses souverän agieren, systematisch herangehen und Ihren und den Unternehmenserfolg nachhaltig steigern!



## Vier tragende Module für die Vertrieboptimierung

Unser modulares Lehrgangskonzept sichert methodisches Vorgehen in allen entscheidenden Vertriebsphasen

Wir begleiten Sie flexibel mit prägnanten Einzelmodulen, die jede wichtige Phase des Vertriebsprozesses intensiv beleuchten und die Erfolgsfaktoren herausarbeiten. So ist Ihnen wichtige Expertise garantiert!



### Wahl und Abfolge der Module liegen ganz bei Ihnen

Unsere Grafik zeigt Ihnen auf einen Blick, welche inhaltlichen Themen im Mittelpunkt der vier separaten Lernmodule stehen. Ob Sie alle vier Einheiten oder nur ein einzelnes belegen, in welcher Reihenfolge Sie Modul 1 bis 4 absolvieren: In diesen Punkten haben Sie die freie Wahl.

Wenn Sie alle vier Module erfolgreich absolviert haben, erhalten Sie die Qualifikation „**Sales Expert TÜV SÜD**“ in Form eines von der Wirtschaft anerkannten Zertifikates von der TÜV SÜD Akademie.

**Ihre erste Erfolgsstufe: Generieren Sie qualifizierte Anfragen!**

## Modul 1: Akquisitionsmanagement

Sie lernen die effektivsten Methoden zur Neukundengewinnung kennen und anwenden. Sie stärken die Akquisitionskompetenz Ihrer Mitarbeiter und sorgen für einen stabilen Neukundenzuwachs.

### Inhalt

- Direkte und indirekte Akquisition
  - Mailings, Telefonate, Kaltbesuche
  - Anzeigen, PR-Arbeit, Internetakquisition
- Medienmarketing
  - Überdurchschnittliche Erfolge mit Medienmarketing erreichen
  - Medien und Nachrichten, die sich besonders eignen
- Relationship-Marketing
  - Empfehlungen gezielt für Neukontakte nutzen
  - Kundenbindung durch Empfehlungen spürbar erhöhen
- Telefonmarketing
  - Akquisitionskompetenz am Telefon optimieren
  - Tipps für Erstgespräche mit potenziellen Neukunden
- Schwierige Situationen im Akquisitions-Telefonat
  - Interesse wecken (Konzepte anbieten statt Produkte)
  - 5 typische Einwände und wie man ihnen begegnet
- Schriftliche Prüfung

### Teilnehmerkreis

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte im Vertrieb

<b>Abschluss:</b>	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Preis:</b>	490,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Trainer des Kooperationspartners (TQS Master Consultants)
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125031">www.tuev-sued.de/akademie/6125031</a>

### Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihre Neukundenakquisition.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Neukundengewinnung kennen.
- Sie finden heraus, welche Wege der Akquisition zu Ihnen und zum eigenen Unternehmen am besten passen.



**Ihre zweite Erfolgsstufe: Gestalten Sie Ihre Angebote kundenorientiert!**

## Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung

Sie lernen, wie Sie Anfragen abschlussorientiert behandeln und Ihre Angebote verkaufsorientierter gestalten. Sie kennen die effektivsten Methoden zur Anfragebearbeitung und wie Sie diese anwenden.

### Inhalt

- Anfragemanagement
  - Strukturierung von Anfragebearbeitung und -verfolgung
  - Vertriebsorientiertes Anfragemanagement
- Vorangebotsgespräch
  - Professionelles Vorangebotsgespräch
  - Bedarfs- und Entscheidungstermine sowie Budget ermitteln
- Kritische Situationen im Vorangebotsgespräch
  - Inhalts- statt Preisvergleich
  - Vermeiden von Preisdiskussionen
- Schnelle Beurteilung von Kunden, Anfragen und Ausschreibungen
  - Anfragen nach Potenzial und Prioritäten klassifizieren
  - Die Praxis-Checkliste zur Chancenermittlung
- Angebote verkaufsorientierter gestalten
  - Vertriebs- und kundenorientierte Angebotsgestaltung
  - Die häufigsten Gestaltungsfehler in Angeboten
- Schriftliche Prüfung

### Teilnehmerkreis

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte im Vertrieb

<b>Abschluss:</b>	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Preis:</b>	490,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Trainer des Kooperationspartners (TQS Master Consultants)
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125032">www.tuev-sued.de/akademie/6125032</a>

### Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihr Anfragemanagement und Ihre Angebotsgestaltung.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Anfragebearbeitung kennen.
- Sie finden heraus, wie Sie Ihre Vertriebseffizienz erhöhen.



## Ihre dritte Erfolgsstufe: Systematisieren Sie Ihre offenen Angebote!

### Modul 3:

## Angebotsverfolgungsmanagement

Sie lernen, wie Sie Angebote professionell nachfassen, ohne Ihrem Kunden auf die Nerven zu gehen, und effektiv mehr Aufträge realisieren. Sie kennen die effektivsten Methoden der Einwandbehandlung und wie Sie diese anwenden.

#### Inhalt

- Warum man Angebote unbedingt verfolgen sollte
  - Sicherstellen, dass das Angebot angekommen ist
  - Missverständnisse klären und Unklarheiten beseitigen
- Wie man Angebotsverfolgung effektiv organisiert
  - Der richtige Zeitpunkt zum Nachfassen
  - Das konsequente Wiedervorlagensystem
  - Die Checkliste zur Angebotsverfolgung
- Richtiges Nachfassen
  - Geeignete und ungeeignete Fragen
  - Konkreten Termin vereinbaren
  - Die Zwei-Gespräche-Methode
- Typische Einwände und wie man darauf reagiert
  - „Wir haben uns noch nicht entschieden.“
  - „Ihr Angebot übersteigt unser Budget.“
  - 10 weitere schwierige Einwände
- Schriftliche Prüfung

#### Teilnehmerkreis

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte im Vertrieb

<b>Abschluss:</b>	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Preis:</b>	490,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Trainer des Kooperationspartners (TQS Master Consultants)
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125033">www.tuev-sued.de/akademie/6125033</a>

#### Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihr Angebotsverfolgungsmanagement.
- Sie lernen die effektivsten Methoden der Einwandbehandlung kennen.
- Sie finden heraus, wie Sie Ihre Abschlussquoten effektiv erhöhen.



## Ihre vierte Erfolgsstufe: Agieren Sie souverän in Preisverhandlungen!

### Modul 4:

## Preisverhandlungskompetenz

Sie lernen, wie Sie höhere Preise verkaufen und Ihren Gewinn steigern. Sie kennen die effektivsten Preisverhandlungswerkzeuge und wie Sie diese anwenden.

#### Inhalt

- Warum der Kunde einen Nachlass will
  - Die verschiedenen Gründe für Nachlassforderungen
- Der inhaltliche Vergleich
  - Die ausführliche qualitative Argumentation
  - Leistungsmerkmale, Leistungsvorteile, Kundenvorteile
- Preise und Nachlässe verhandeln
  - Richtige und falsche Einstiegsfragen
  - Erst über Leistungen, dann über Preise verhandeln
  - Der Zusammenhang zwischen Nachlassforderung und Zeit
- Richtig auf Preiseinwände reagieren
  - Glaubwürdige Preisgrenzen aufzeigen
  - Abschluss vorbereiten, Abschluss signale erkennen
- Schriftliche Prüfung

#### Teilnehmerkreis

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte im Vertrieb

„Durch die Einführung von TQS haben wir unseren Umsatz gesteigert. Dabei sorgt TQS für qualitative Abläufe im Vertrieb sowie Transparenz und Sicherheit.“ *Peter Mörmann, Geschäftsführer von Expo Display Service*

<b>Abschluss:</b>	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Preis:</b>	490,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Trainer des Kooperationspartners (TQS Master Consultants)
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125034">www.tuev-sued.de/akademie/6125034</a>

#### Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihre Preisverhandlungskompetenz.
- Sie lernen die effektivsten Preisverhandlungswerkzeuge kennen.
- Sie finden heraus, wie Sie Ihre Gewinnmargen effektiv erhöhen.



## Erfolgreich in allen Wirtschaftslagen verkaufen

# TQS Total Quality Selling für Führungskräfte

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe von TQS Total Quality Selling gerade auch in schwierigen Konjunktursituationen mehr Geschäft generieren und alle Chancen optimal nutzen. Sie lernen die effektivsten Methoden zur Steigerung Ihres Vertriebs Erfolges kennen und wie Sie diese anwenden.

### Inhalt

- Sie entwickeln einen nachvollziehbaren Akquisitionsprozess – und stellen damit einen stabilen Neukundenzuwachs sicher.
- Sie bauen ein kundenorientiertes Anfragemanagement auf – und erhöhen damit bereits im Vorfeld eines Angebotes Ihre Chancen.
- Sie gestalten Ihre Angebote verkaufsorientierter – und überzeugen damit den Kunden, sich für Ihr Angebot zu entscheiden.
- Sie organisieren ein abschluss sicheres Angebotsverfolgungsmanagement – und erzielen damit effektiv mehr Aufträge zu besseren Konditionen.
- Schriftliche Prüfung

### Teilnehmerkreis

- Inhaber, Geschäftsführer
- Führungskräfte im Vertrieb

<b>Abschluss:</b>	Teilnahmebescheinigung der TÜV SÜD Akademie
<b>Dauer:</b>	1 Tag
<b>Preis:</b>	490,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Ulrich Dietze, Erfinder der Vertriebsmethodik TQS Total Quality Selling
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125035">www.tuev-sued.de/akademie/6125035</a>

### Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihren Vertriebsprozess.
- Sie lernen die effektivsten Methoden zur Vertriebsoptimierung kennen.
- Sie finden heraus, wie Sie versteckte Umsatz- und Gewinnpotenziale aktivieren.



»Konsequenter Unternehmenserfolg ist von ganzheitlicher Personalqualifizierung nicht mehr zu trennen.«



## Sie sind gut im Vertrieb – nach diesem Intensivtraining sind Sie top TQS Total Quality Selling – Intensivseminar

Der Verkaufserfolg eines Unternehmens ist kein Zufall, sondern bei genauer Betrachtungsweise eine nachvollziehbar begründbare Größe. Lernen Sie die vier Bereiche kennen, deren Verbesserung zu einer direkt messbaren und nachhaltigen Steigerung der Umsatz- und Gewinnsituation auch in Ihrem Unternehmen führt.

### Inhalt

#### ■ **Modul 1: Akquisitionsmanagement**

- Direkte und indirekte Akquisition
- Medienmarketing
- Relationship-Marketing
- Telefonmarketing
- Schwierige Situationen im Akquisitions-Telefonat

#### ■ **Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung**

- Anfragemanagement
- Vorangebotsgespräch
- Kritische Situationen im Vorangebotsgespräch
- Schnelle Beurteilung von Kunden, Anfragen und Ausschreibungen
- Angebote verkaufsorientierter gestalten

#### ■ **Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement**

- Warum man Angebote unbedingt verfolgen sollte
- Wie man Angebotsverfolgung effektiv organisiert
- Richtiges Nachfassen
- Typische Einwände und wie man darauf reagiert

#### ■ **Modul 4: Preisverhandlungskompetenz für Verkäufer**

- Warum der Kunde einen Nachlass will
- Der inhaltliche Vergleich
- Preise und Nachlässe verhandeln
- Richtig auf Preiseinwände reagieren

#### ■ **Schriftliche Prüfung**

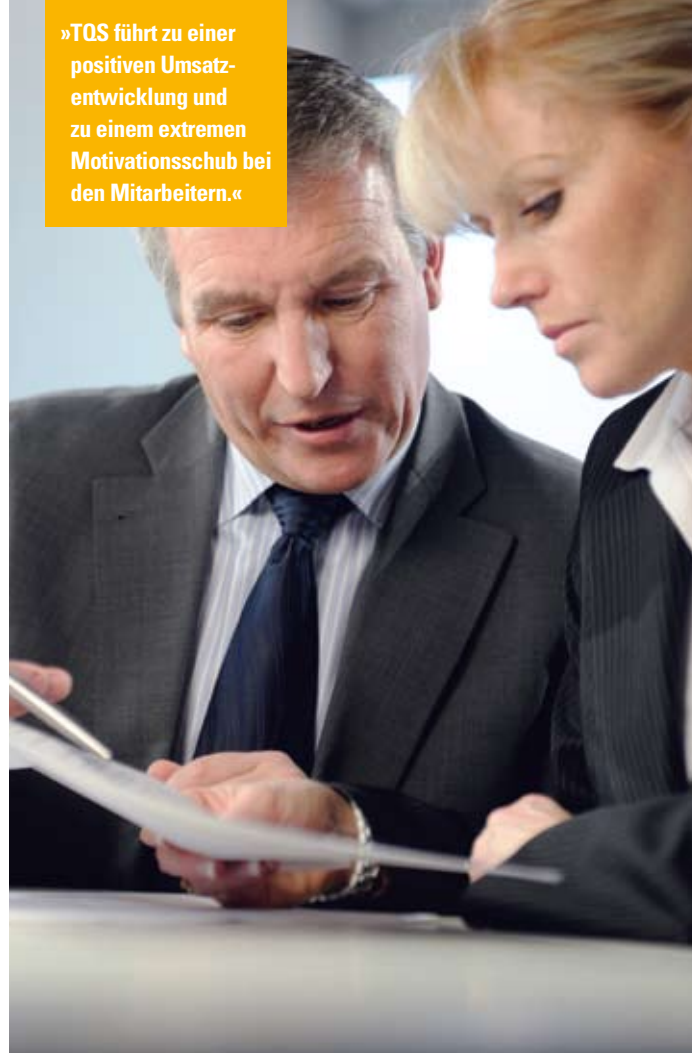
### Teilnehmerkreis

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte im Vertrieb



© Hotel NH Voltaire Potsdam

»TQS führt zu einer positiven Umsatzentwicklung und zu einem extremen Motivationsschub bei den Mitarbeitern.«



<b>Abschluss:</b>	Zertifikat „Sales Expert TÜV SÜD“
<b>Dauer:</b>	4 Tage
<b>Preis:</b>	1.890,00 € Teilnahmegebühr (zzgl. MwSt.)
<b>Referent:</b>	Trainer des Kooperationspartners (TQS Master Consultants)
<b>Produkt-Link:</b>	<a href="http://www.tuev-sued.de/akademie/6125036">www.tuev-sued.de/akademie/6125036</a>

### Ihr Nutzen:

- 4-Tages-Intensivtraining
- Ganzheitlicher Ansatz
- Direkter Praxistransfer





## Führen Sie Ihr Unternehmen zum Erfolg

# Servicequalität und Projektmanagement als weitere Grundlage für Wachstum

Neben der Vertrieboptimierung sind die Servicequalität und das Projektmanagement in Unternehmen weitere entscheidende Voraussetzungen, um sich positiv vom Wettbewerb abzuheben. Die TÜV SÜD Akademie bietet Ihnen auch hierfür maßgeschneiderte Trainingskonzepte:

### Servicequalität

- Modul 1: Erfolgsfaktor Servicequalität – Grundlagen und Kundenpsychologie
  - Individuelle Kundenbetreuung und zugleich Einhaltung von Servicestandards
- Modul 2: Servicequalität im Front-Office
  - Lösungswege in schwierigen Gesprächen und konkrete Vereinbarungen
- Modul 3: Servicequalität im Back-Office und Beschwerden
  - Abschließende Bearbeitung von Kundenvorgängen und Antwortschreiben
- Modul 4: Servicequalität in der persönlichen Kundenbetreuung
  - Professionelle Vorbereitung und Abwicklung von Kundenbesuchen
- Weitere Angebote: Zertifizierung als „Fachexperte/-in Servicequalität TÜV“ und Führungskräfte-Workshop „Strategie Servicequalität“

### Projektmanagement

- Modul 1: Projektmanagement Grundlagen – Methoden
  - Methoden und Instrumente sowie deren Einsatz, selbstständige Projektplanung
- Modul 2: Projektmanagement Advanced – Prozesse
  - Implementierung von Projektstrukturen im Team und Controlling
- Modul 3: Führen und Teamarbeit in Projekten
  - Führung und Motivation sowie Optimierung Ihres Führungsverhaltens
- Modul 4: Vorbereitung auf die Projektmanagement-Zertifizierung gemäß IPMA/GPM und Abschluss als zertifizierter Projektmanagement-Fachmann, Level D bzw. -manager, Level C (Prüfung GPM)

### Ihre Ansprechpartnerin

Ulrike Brendle, Tel. 089 5791-2895,  
Fax 089 5791-2671, [ulrike.brendle@tuev-sued.de](mailto:ulrike.brendle@tuev-sued.de)



## Weiterbildung maßgeschneidert und vor Ort für Sie

# Inhouse-Seminare: Bedarfsgerechte Trainings direkt in Ihrem Unternehmen

Was halten Sie von Wissen und Weiterbildung, die direkt in Ihr Unternehmen kommen? Die erfahrenen und anerkannten Bildungsexperten der TÜV SÜD Akademie konzipieren und realisieren Maßnahmen der Weiterbildung individuell und maßgeschneidert für Sie.

Zunächst erstellen wir gemeinsam mit Ihnen eine genaue Situations- und Bildungsbedarfsanalyse. Auf dieser Basis legen wir dann im Team mit Ihnen die Bildungsziele fest und stellen Ihr Inhouse-Seminar nach den vereinbarten Richtlinien zusammen. Sie profitieren von einem gezielt abgestimmten Qualifizierungskonzept, das wir direkt vor Ort für Sie umsetzen: Seminarvorbereitung, Erfolgskontrollen und Transfer-sicherungsmaßnahmen inklusive.

Mehr erfahren Sie im Internet unter:  
[www.tuev-sued.de/akademie/inhouse](http://www.tuev-sued.de/akademie/inhouse)



### Ihr Nutzen:

- Sie legen Inhalte, Programmpunkte und Ablauf nach Ihren Bedürfnissen fest.
- Wir schulen Ihre Mitarbeiter direkt in Ihren Unternehmensräumen.
- Sie sparen Reise- und Übernachtungskosten für Ihre Mitarbeiter.
- Auch Teilnehmer mit unterschiedlichen Vorkenntnissen erreichen ein einheitliches Wissensniveau.
- Abschließende Erfolgskontrollen und Know-how-Sicherungskonzepte werden ebenfalls individuell für Sie entwickelt.



## Fachkompetenz ist unsere Stärke

### Ihre regionalen Ansprechpartner/-innen

Sie wünschen eine persönliche Beratung zu unseren Lehrgängen TQS Total Quality Selling oder möchten anspruchsvolle Inhouse-Konzepte und umfassende Qualifizierungsmaßnahmen umsetzen? Unsere Bildungsmanager stehen auch in Ihrer Nähe für kompetente Beratung und Umsetzung zur Verfügung.

#### Hamburg

Katharina Dröge, Tel. 040 3008 4687-17,  
Fax 040 3008 4687-10, [katharina.droege@tuev-sued.de](mailto:katharina.droege@tuev-sued.de)



#### München

Ulrike Brendle, Tel. 089 5791-2895,  
Fax 089 5791-2671, [ulrike.brendle@tuev-sued.de](mailto:ulrike.brendle@tuev-sued.de)



#### Potsdam

Dr. Frieder Gottschalk, Tel. 0375 56708-17,  
Fax 0375 56708-19, [frieder.gottschalk@tuev-sued.de](mailto:frieder.gottschalk@tuev-sued.de)



#### Sommerakademie

Monika Würzner, Tel. 089 5791-2775,  
Fax 089 5791-2688, [monika.wuerzner@tuev-sued.de](mailto:monika.wuerzner@tuev-sued.de)



#### Modular

- ist Teil eines modularen Konzepts. Vor diesen Lehrgängen finden Sie jeweils eine Grafik mit den Informationen zu einem modularen Lehrgangskonzept.



#### Neu

- neu in unserem Programm



#### Sommerakademie

- Achten Sie bei der Auswahl Ihres nächsten Seminars auf dieses Zeichen. Weitere Themen und Termine finden Sie unter: [www.tuev-sued.de/sommerakademie](http://www.tuev-sued.de/sommerakademie)

## Termine und Orte

### Modul 1: Akquisitionsmanagement

6125031

1

27.01.2010 München      01.07.2010 München  
24.02.2010 Hamburg      20.08.2010 Hamburg

### Modul 2: Anfragemanagement und Angebotsgestaltung

6125032

2

11.03.2010 München      16.09.2010 München  
08.04.2010 Hamburg      23.09.2010 Hamburg

### Modul 3: Angebotsverfolgungsmanagement

6125033

3

29.04.2010 München      07.10.2010 München  
12.05.2010 Hamburg      21.10.2010 Hamburg

### Modul 4: Preisverhandlungskompetenz

6125034

4

19.05.2010 München      11.11.2010 München  
24.06.2010 Hamburg      18.11.2010 Hamburg

### TQS Total Quality Selling für Führungskräfte

6125035

12.11.2009 Hamburg      30.07.2010 Potsdam

### TQS Total Quality Selling – Intensivseminar

6125036

26.07.2010 – 29.07.2010 Potsdam

Weitere Termine im Internet unter: [www.tuev-sued.de/akademie](http://www.tuev-sued.de/akademie)

## Von uns für Sie: Ihr Mehrwert-Paket

Mit dem Mehrwert-Paket der TÜV SÜD Akademie garantieren wir Ihnen ein bestmögliches Lernumfeld – und eröffnen Ihnen neue berufliche Chancen:



#### Ausgezeichnete Expertise

- Top-Referenten: Erfahrene TQS Master Consultants
- Didaktische Konzepte mit hohem Praxisbezug: Checklisten, Tools und Leitfäden
- Intensive und individuelle Beratung zu allen vier Phasen des Vertriebsprozesses
- Von der Wirtschaft international anerkannte Abschlüsse und Zertifikate



#### Innovative Weiterbildungsangebote

- Sinnvolle Kombinationen aus offenem Trainingsprogramm und maßgeschneiderten Inhouse-Lösungen im Unternehmen
- Weiterführende Seminarthemen aus den Bereichen Service, Kunden- und Projektmanagement
- Entspanntes Lernen bei der TÜV SÜD Sommerakademie



#### Perfekte Organisation

- Aktuelles und umfangreiches Trainingsmaterial
- Ansprechende Seminarräume und Verpflegung
- Bundesweites Netz von Schulungszentren
- Ermäßigte Bahntickets der DB zu allen Seminaren

# Anmeldung

bitte faxen an: **0800 2523329**

(Bitte in BLOCKSCHRIFT ausfüllen)

Hier können Sie sich online anmelden:  
[www.tuev-sued.de/akademie](http://www.tuev-sued.de/akademie)



Akademie

**Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.**

## Veranstaltung

Titel \_\_\_\_\_  
Termin \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

## Teilnehmer/-in (bitte immer ausfüllen)

Herr  Frau (bitte ankreuzen)

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Geburtsort/-land \_\_\_\_\_ Nationalität \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail\* \_\_\_\_\_

### Weitere/-r Teilnehmer/-in

Herr  Frau (bitte ankreuzen)

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Geburtsort/-land \_\_\_\_\_ Nationalität \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail\* \_\_\_\_\_

## Adresse (bitte immer ausfüllen)

Privat  Firma (bitte ankreuzen) \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ PLZ / Ort \_\_\_\_\_

Branche \_\_\_\_\_ MA-Anzahl \_\_\_\_\_

### Anmelder (wenn von Teilnehmer abweichend)

Herr  Frau (bitte ankreuzen)

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Titel \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail\* \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung / Einladung an:  Teilnehmer  Anmelder (bitte ankreuzen)

### Abweichende Rechnungsadresse

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Unterschrift (bitte immer ausfüllen)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum/Ort \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_ Firmenstempel \_\_\_\_\_

\* Mit Angabe Ihrer E-Mail-Adresse erklären Sie sich einverstanden, auf diesem Wege ggf. Infomaterial der TÜV SÜD Akademie zu erhalten. Sie können die Zusendung von Informationen jederzeit ohne zusätzliche Gebühr wieder abmelden.

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## TÜV SÜD Akademie GmbH

Im Folgenden werden Vertragspartner der TÜV SÜD Akademie GmbH als Kunde oder als Teilnehmer und die TÜV SÜD Akademie GmbH als Akademie bezeichnet. Kunde und Akademie gemeinsam werden als Vertragsparteien bezeichnet.

### 1. Geltungsbereich

1.1 Angebote, Lieferungen und Leistungen der Akademie erfolgen ausschließlich unter Einbeziehung dieser AGB. Änderungen gelten nur insoweit, als diese schriftlich vereinbart sind.

1.2 Die von der Akademie eingesetzten Berater /Trainer handeln während ihrer Tätigkeit ausschließlich im Auftrag und im Namen der Akademie. Zusatz-, Folge- und Neuaufträge mit eingesetzten Beratern sind ausschließlich über die Akademie abzuschließen.

### 2. Angebot oder Vertragsschluss

2.1 Die Angebote der Akademie sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch hinsichtlich der Preisangaben. Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Tätigkeit oder die sonstige Leistung und nicht ein Erfolg.

2.2 Der Kunde kann schriftlich, per Fax oder online bei den Training Centern der Akademie eine Anmeldung oder Bestellung abgeben. Änderungen im Zuge des technischen Fortschritts und/oder sonstiger Leistungsdaten bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten. Mit dem Auftrag/der Anmeldung erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Leistung oder Ware erwerben zu wollen. Verträge bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen Bestätigung oder der Ausführung des Auftrags durch die Akademie.

2.3 Ein Rücktritt von einer gebuchten Veranstaltung muss schriftlich erfolgen und bis spätestens 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin erfolgen. Maßgebend hierfür ist das Datum des Poststempels. Bei einer Abmeldung nach dieser Frist bis zum 3. Arbeitstag vor der Veranstaltung werden 50 % der Teilnahmegebühr zur Zahlung fällig. Bei einer späteren Abmeldung bzw. bei Nichterscheinen zur Veranstaltung oder vorzeitigem Beenden der Teilnahme ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten. Bei Veranstaltungen mit einer Dauer länger als 3 Monaten ist bei einem Rücktritt durch den Teilnehmer ab 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine anteilige Teilnehmergebühr für 3 Monate zu zahlen (bei geförderten Maßnahmen vorbehaltlich anderweitiger Regelungen der zuständigen fördernden Stellen). Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist möglich.

2.4 Soweit die Akademie im Auftrag des Teilnehmers eine Zimmerreservierung vornimmt, ist diese für den Teilnehmer verbindlich. Die Akademie ist nur Vermittler. Änderungen bzw. Stornierungen sind vom Teilnehmer selbst vorzunehmen. Sollte der Vermieter daraus Kosten geltend machen, trägt diese der Teilnehmer.

2.5 Die Akademie darf ohne Einwilligung des Kunden Teile eines Auftrags im Wege des Unterauftrags an Dritte weitergeben, wenn der Auftragnehmer ein Unternehmen der TÜV SÜD Gruppe ist oder sichergestellt ist, dass er die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems der Akademie erfüllt.

### 3. Zahlungsbedingungen

3.1 Sofern keine einzelvertragliche Regelung besteht, ergeben sich die jeweils gültigen Teilnahmegebühren oder Preise aus den aktuellen Veranstaltungsprogrammen (Druck, CD oder Internet). Die Gebühren oder Kaufpreise sind sofort nach Rechnungsstellung ohne Abzüge und unter Angabe der Rechnungsnummer auf eines der angegebenen Konten zu überweisen. Teilrechnungen können gestellt werden.

Die Akademie behält sich vor, bei Veranstaltungen als Teilnahmevoraussetzung Barzahlung sowie Vorkasse vorzuschreiben. Alle Preise verstehen sich als Nettopreise, zuzüglich der anfallenden gesetzlichen Mehrwertsteuer (Ausnahmen gem. § 4 Nr. 21 UStG sind gesondert gekennzeichnet). In Katalogen oder Flyern ausgewiesene Endpreise enthalten die am Tag der Drucklegung gültige Mehrwertsteuer. Sollte eine gesetzliche Umsatzsteuererhöhung nach Erscheinen des Katalogs erfolgen, ist die Akademie zur Berechnung des erhöhten Mehrwertsteuerbetrags berechtigt.

3.2 Bei Veranstaltungen (Ausnahme: ESF/SGBIII) beinhaltet der Rechnungsbetrag die Kosten für die Teilnahme und Pausengetränke, ggf. zuzüglich einer Prüfungsgebühr, einer IHK-Gebühr und Kosten für Lehrmittel. Eine Veranstaltung kann nicht auf mehrere Teilnehmer aufgeteilt werden, mit der Folge, dass jeder Teilnehmer nur einen Teil der Veranstaltung besucht. Eine Teilbuchung mit Preisminderung ist, wenn im Programm nicht ausdrücklich ausgewiesen, nicht möglich. Die Teilnahmegebühr beinhaltet keine Hotel- oder Übernachtungskosten. Diese sind vom Teilnehmer zu tragen.

### 4. Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen

Bestellt der Kunde als Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, so hat er das Recht, seine Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen innerhalb von zwei Wochen schriftlich oder durch Rücksendung der Ware /Unterrichtsmaterialien zu widerrufen.

Die Frist beginnt mit Abschluss des Vertrags oder Erhalt der Ware /Unterrichtsmaterialien.

Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, sobald die Verpackung gelieferter Datenträger geöffnet oder entfernt wurde. Etwaige Kosten der Rücksendung bei Ausübung des Widerrufsrechts trägt der Kunde, es sei denn, die gelieferte Ware entspricht nicht der bestellten Ware.

### 5. Durchführung von Veranstaltungen

5.1 Der Unterricht wird entsprechend dem ausgedruckten Programminhalt durchgeführt. Die Akademie behält sich jedoch Änderungen vor, sofern diese das Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändern.

5.2 Ein Anspruch auf die Unterrichterteilung durch einen bestimmten Dozenten bzw. an einem bestimmten Unterrichtsort besteht nicht. Es besteht auch kein Anspruch auf Ersatz eines versäumten Veranstaltungstages.

5.3 Die Akademie behält sich vor, eine Veranstaltung zu verschieben oder abzusagen aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, z. B. Erkrankung eines Dozenten, Nichterreichen der notwendigen Teilnehmerzahl usw. Die Benachrichtigung der Teilnehmer über eine Absage erfolgt an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden bei Lehrgangsausfall zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer, insbesondere Schadenersatzansprüche gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.

### 6. Schutz- und Urheberrechte

6.1 Unsere CD-ROM-Produkte und die dazugehörigen Dokumentationen sind für den Eigengebrauch des Kunden, der ein einfaches, nicht weiter übertragbares Nutzungsrecht erhält, bestimmt. Mit Abschluss des Kaufvertrags erklärt sich der Kunde mit den gültigen Lizenzbedingungen einverstanden.

6.2 An den von der Akademie erstellten Unterlagen, Ergebnissen, Berechnungen etc. behält sich die Akademie die Urheberrechte ausdrücklich vor. Unterrichtsunterlagen oder Teile davon dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht reproduziert werden.

6.3 Eine werbetechnische Verwendung der TÜV SÜD Wort- und Bildmarke, die über das erteilte Zertifikat oder die ausgestellte Bescheinigung hinausgeht (z. B. auf Visitenkarten), bedarf der schriftlichen Zustimmung der Akademie.

### 7. Haftung

7.1 Die Akademie haftet nicht für den Verlust oder den Diebstahl für die von Teilnehmern zur Veranstaltung mitgebrachten Gegenstände.

Bei von der Akademie zu vertretenden Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, haftet diese nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen, es sei denn, es wird aufgrund gesetzlicher Vorschriften zwingend gehaftet.

7.2 Die jeweilige Veranstaltung wird nach dem derzeitigen Stand der Technik sorgfältig vorbereitet und durchgeführt. Für erteilten Rat oder die Verwertung erworbener Kenntnisse übernehmen wir keine Haftung.

### 8. Datenschutz

Mit der Anmeldung erklärt sich der Kunde einverstanden, dass seine Daten elektronisch gespeichert und im Sinne der Zweckbestimmung verarbeitet werden.

### 9. Sonstiges

9.1 Diese Bedingungen bleiben auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bedingungen in ihren übrigen Teilen verbindlich.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.

9.2 Erfüllungsort ist unser Geschäftssitz bzw. bei Veranstaltungen der jeweilige Veranstaltungsort. Gerichtsstand ist München.