

© Rawpixel.com - Fotolia.com

**SEMINARANGEBOT  
2. HALBJAHR 2020**



# KLARTEXT STATT KAUDERWELSCH

Seminare rund um die Themen Kommunikation,  
Rhetorik und Präsentationstechnik

Diese und  
weitere Themen  
auch individuell  
und Inhouse!

**IHK** Akademie Koblenz  
Ausgezeichnet weiterkommen.

# INFORMATIONEN UND BERATUNG – RUND UM UNSERE ANGEBOTE ZUM THEMA KOMMUNIKATION



## **Laura Menningen**

Produktmanagerin

Telefon 0261 30471-32

[menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

## **WIR STELLEN UNS VOR ...**

Die IHK-Akademie Koblenz e. V. als Bildungseinrichtung der IHK Koblenz stellt seit mehr als 50 Jahren qualifizierte und fachspezifische Weiterbildung im kaufmännischen sowie technischen Bereich bereit. Pro Jahr werden ca. 1.000 Veranstaltungen durchgeführt und rund 10.000 Teilnehmer an verschiedenen Veranstaltungsorten im nördlichen Rheinland-Pfalz weitergebildet.

Durch das vielfältige Angebot von berufsbegleitenden Lehrgängen sowie einer Vielzahl an ein- bis mehrtägigen Seminaren lassen sich die Bildungsangebote sehr gut in den Berufsalltag integrieren. Mit Blended-Learning-Konzepten bieten wir zeit- und ortsunabhängige Lernmöglichkeiten, um unseren Teilnehmern eine größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen. Zudem geben Coaching-Angebote und speziell auf Unternehmen zugeschnittene Weiterbildungen eine Möglichkeit, die Personalentwicklung zu individualisieren, um nah und bedarfsorientiert am Arbeitsplatz zu qualifizieren.

Die IHK-Akademie Koblenz ist aufgrund ihrer thematischen und räumlichen Nähe zu Unternehmen und deren Mitarbeitern die erste Adresse der beruflichen Bildung im nördlichen Rheinland-Pfalz. Zu allen Fragen der Weiterbildung sowie zur Unterstützung der unternehmensinternen Personalentwicklung beraten Sie die Mitarbeiter der IHK-Akademie gerne.

# INHALT

Ausdrucks- und Durchsetzungsvermögen für Frauen .....	4
Basistraining Rhetorik und Kommunikation.....	5
Effektive Kommunikation und Steigerung der Sozialkompetenz .....	6
Erfolgreich Konferieren: Besprechungen und Meetings mit Methode .....	7
Geheimnis Körpersprache .....	8
Imagefaktor Telefon und der Besucherempfang .....	9
In jeder Situation der richtige Ton.....	10
Kommunikation im Projekt-Team.....	11
Kommunikation im Team und zwischen Abteilungen .....	12
Kommunikations-Kompetenz im Sekretariat .....	13
Konfliktmanagement.....	14
Konfliktmanagement- Konflikte erkennen und erfolgreich lösen .....	15
Konfliktmanagement Aufbauseminar .....	16
Kundenorientierte Korrespondenz.....	17
Meeting-Management.....	18
Praxistraining: Überzeugend Präsentieren – Optimieren Sie Dramaturgie, Rhetorik, Körpersprache und Medieneinsatz .....	19
Professionelle Protokollführung .....	20
Rhetorik für Sachverständige .....	21
Rhetorik kompakt .....	22
Rhetorik und Gesprächsführung .....	23
Schlagfertigkeit – Endlich die richtigen Antworten geben ..	24
Signale und Wirkung am Telefon .....	25
Überzeugendes Verhalten am Telefon .....	26
Wirkungsvolle Rhetorik und strategische Gesprächsführung – Sicher überzeugen und erfolgreich argumentieren .....	27
Zeitgemäße und empfängerorientierte Korrespondenz..	28
Anmeldung .....	30
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	31

# AUSDRUCKS- UND DURCHSETZUNGSVERMÖGEN FÜR FRAUEN

Zeitraum & Ort: **24. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Antje Barmeyer**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Das Seminar vermittelt mehr Kompetenz am Telefon und den sicheren Umgang mit Besuchern. Die Teilnehmer lernen, sich auch in schwierigen Situationen am Telefon und am Empfang gegenüber Anrufern und Besuchern souverän und korrekt zu verhalten.

## INHALTE

### Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsregeln
- Aktives und passives Zuhören
- Männersprache/Frauensprache

### Ihr Auftritt

- Körpersprache und Wirkung
- Lampenfieber besiegen

### Gekonnt durchsetzen, geschickt verhandeln

- Durchsetzungsstrategien
- Argumente, die zum Ziel führen

### Umgang mit Kritik

- Aufbau eines Kritikgespräches
- Empfangene Kritik konstruktiv werten

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# BASISTRAINING RHETORIK UND KOMMUNIKATION

Zeitraum & Ort: **26. und 27. August 2020 in Koblenz**

Dauer: **2 Tage, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referentin: **Ingo Etzbach**

Preis: **535 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

Das Seminar bietet Ihnen in kompakter Form die Grundbegriffe der Rhetorik und der Kommunikation zu erlernen und sich mit verbalen und nonverbalen Elementen auseinander zu setzen.

Sie können in einem kleinen Kreis anhand von Übungen Ihre rhetorischen Fähigkeiten erproben und Ihr eigenes Kommunikationsverhalten verbessern.

## LERNZIELE

- Erhöhung der Kommunikationskompetenz
- Steigerung der Überzeugungskraft und Redegewandtheit
- Sicheres und erfolgreiches Auftreten bei

Präsentationen, Meetings oder Besprechungen

## INHALTE

### Grundlagen der Kommunikation

- Ansätze verschiedener Kommunikationsmodelle
- Sender-Empfänger-Verhalten auf verschiedenen Kommunikations-Ebenen
- Interpretation einer Nachricht und deren Folgen
- Gesagt ist nicht gehört – Wie laufen Gespräche ab?
- Bedeutung von Körpersprache, Haltung und Stimme
- Technik des aktiven Zuhörens
- Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen

### Grundlagen der Rhetorik (Redekunst)

- Aufbau einer erfolgreichen Rede
- Einsatz einer souveränen Stimme
- Steigerung der sprachlichen und körperlichen Ausdrucksfähigkeit
- Aufbau einer Verbindung zum Publikum
- Tipps zum Abbau von Lampenfieber

### Vertiefung der Seminarinhalte durch viele praktische Übungen

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# EFFEKTIVE KOMMUNIKATION UND STEIGERUNG DER SOZIALKOMPETENZ

Zeitraum & Ort: **1. und 2. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Hahn Management Training**  
Preis: **535 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, denen eine reibungslose Kooperation und Kommunikation mit anderen Abteilungen/Gruppen/Kollegen wichtig ist, und die interkollegiale Konflikte erforschen und abbauen wollen

## INHALTE

- Persönliche / organisatorische Voraussetzungen zur Schaffung einer Teamkultur
- Praxisübung „Gemeinsam höher hinaus“
- Vier Phasen im Teamprozess
- Struktur einer effektiven Teamarbeit
- Worauf hat der Moderator / Moderatorin im Sinne einer effektiven Kommunikation zu achten?
  - Beobachtungsbogen zum Moderatorenverhalten
- Beispiele ineffektiver Kommunikation / Soziale Defizite
- Effektive Tools zur Förderung der Kommunikation (Teamarbeitstools), z.B. Visualisierung, Brainstorming für 1-2 Gruppen, Gruppenarbeit FP, Metaplan-Moderation, 6355-Methode, Pro-Strategie der Persönlichkeitstypen, Zielführungsfrage/ Zweckfrage
- ggf. Praxisübung NASA- Spiel

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# ERFOLGREICH KONFERIEREN: BESPRECHUNGEN UND MEETINGS MIT METHODE

Zeitraum & Ort: **11. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Susanne Siekmeier**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Gut vorbereitete und strukturierte Besprechungen sind die Grundlage für eine erfolgreiche Unternehmensführung. Endlose Meetings, unstrukturierte Diskussionen und unzureichende Ergebnisse, das kann sich in der heutigen Zeit keiner mehr leisten.

Ob interne Besprechungen mit eigenen Mitarbeitern oder mit externen Teilnehmern und Experten, jede Tagung oder Konferenz muss von Beginn an sorgfältig vorbereitet und geplant werden, damit das Ergebnis rundum gelungen wird.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Besprechungen und Meetings gut und effizient organisieren. Sie erhalten praktische Hinweise für Vorbereitung, die Durchführung und Nachbereitung von optimalen Besprechungen und Tagungen.

## INHALTE

### Vorbereitung

- Ziel des Meetings
- Zielgruppe / Teilnehmer festlegen
- Erstellung der Tagesordnung
- Einladung
- Rahmenbedingungen
- Technische Hilfsmittel (Licht, Ton etc.)

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

- Ablaufplan / Regieplan / Checklisten
- Logistik (Bewirtung etc.)

### Durchführung

- Spielregeln festlegen
- Einführung einer Besprechungskultur
- Einhaltung des Zeitrahmens
- Sitzungsablauf
- Aufbau / Ausschilderung
- Teilnehmermanagement
- Begrüßung der Gäste
- Betreuung der Gäste

### Nachbereitung

- Wie erfolgreich war die Besprechung / Konferenz?
- Sind die Ziele erreicht worden?
- Reinigung / Abbau
- Protokoll
- Aufgabenumsetzung

### Methodik

- Praxisgeprägter Vortrag
- Workshoparbeit
- Fallstudie

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# GEHEIMNIS KÖRPERSPRACHE

Zeitraum & Ort: **26. Oktober 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Hahn Management Training**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer erkennen, dass es erlernbar ist Kompetenz und Souveränität auszustrahlen, und dass es viel mehr darauf ankommt: „Nicht was ich sage, sondern wie ich was sage“. Sie lernen Gespräche und Verhandlungen erfolgreich zu gestalten, indem sie körpersprachliche Signale erkennen und bewusst einsetzen.

## INHALTE

- Warum verlaufen viele Gespräche nicht so, wie wir es uns vorstellen?
- Der Körper spricht immer!
- Wie kann ich Fehlentwicklungen rechtzeitig entgegensteuern?
- Wissen Sie, wie Sie auf andere wirken?
- Die Begrüßung spricht Bände
- Der blinde Fleck, Sympathie-Killer

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)



# IMAGEFAKTOR TELEFON UND DER BESUCHEREMPFANG

Zeitraum & Ort: **2. September 2020 in Koblenz**

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referenten: **Uwe Jan Witkowski (Bad Kreuznach & Idar-Oberstein), Sabine Kramer (Koblenz)**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Das Seminar vermittelt den Teilnehmern mehr Kompetenz am Telefon und den sicheren Umgang mit Beschwerden. Die Teilnehmer lernen, sich auch in schwierigen Situationen am Telefon und am Empfang gegenüber Anrufern und Besuchern souverän und korrekt zu verhalten.

## INHALTE

### **Zeitgemäße Repräsentation gegenüber Besuchern**

- Wie präsentiere ich das Unternehmen?
- Sicherheit im Umgang mit Geschäftspartnern
- Verhaltenspsychologie
- Die richtige Begrüßung, gekonnt vorstellen
- Umgang mit schwierigen Situationen

### **Erfolgversprechende Kommunikation am Telefon**

- Der erste Kontakt – die Visitenkarte des Unternehmens
- Motivationspsychologie
- Effektives Telefonieren

### **Die Ablaufphasen des Telefon-Gesprächs**

- Gezieltes Führen eines Telefonates
- Die passende Fragetechnik
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# IN JEDER SITUATION DER RICHTIGE TON

Zeitraum & Ort: **16. September 2020 in Idar-Oberstein**

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referent: **Uwe Jan Witkowski**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Das Seminar hilft Ihnen, Ihre Kommunikationskompetenz zu erhöhen und auch mit Kritik und Einwänden professionell umzugehen.

## INHALTE

- Kommunikation als Austauschprozess
- Sprache und Körpersprache
- Die Funktionen von Fragen
- Zuhörtechniken Aktivität statt Passivität
- Feedback bekommen und richtig geben
- Der richtige Ton in schwierigen Situationen – Einwände, Barrieren, Hindernisse und unfaire Argumentationen souverän bewältigen
- Die Checkliste zum Aufbau der eigenen Argumentation perfekt einsetzen.
- Vorträge und Präsentationen – wie ich Redeangst überwinde und bei jedem Publikum gut vorbereitet überzeuge
- Schlüsseltechniken für eine gelungene Präsentation

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# KOMMUNIKATION IM PROJEKT-TEAM

Zeitraum & Ort: **7. Oktober 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Gabriele Krischel**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Projektmanagement ist ein Ergebnis sich verändernder Arbeitsbedingungen und Arbeitsmethoden. Hierarchien werden überall abgebaut und die Prozessorientierung steht im Mittelpunkt. Als Mitarbeiter/-in setzen sie sich mit Projektmanagement auseinander, weil sie entweder den Projektleiter und das Projektteam unterstützen oder selbständig mit eigenen Projekten effizienter und serviceorientierter arbeiten wollen.

## INHALTE

### Gezielte Kommunikation

- Die verschiedenen Kommunikations-Ebenen
- Sender-Empfänger-Verhalten
- Die Spitze des Eisberges
- Die Interpretation einer Nachricht und die Folgen
- Die Bedeutung der Körpersprache
- Fragen und Zuhören, eine erlernbare Kunst

### Die Durchsetzungsfähigkeit im Rahmen ihrer Projektarbeit steigern

- Umgang mit Macht
- Möglichkeiten, sich ohne Aggression durchzusetzen
- Die Diplomatie in der Argumentation

### Konflikte erkennen und nachhaltig lösen

- Typische Konfliktsituationen im Alltag
- „Ich-Botschaften“ vermeiden Missverständnisse

### Spielregeln für gezielte Kommunikation bei Gesprächen und Sitzungen

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | menningen@ihk-akademie-koblenz.de

# KOMMUNIKATION IM TEAM UND ZWISCHEN ABTEILUNGEN

Zeitraum & Ort: **30. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Sabine Kramer**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

- Kommunikationskompetenz erhöhen
- Durchsetzungsfähigkeit steigern
- Konflikte erkennen und lösen

## INHALTE

### Gezielte Kommunikation

- Die verschiedenen Kommunikations-Ebenen
- Sender-Empfänger-Verhalten
- Die Spitze des Eisberges
- Die Interpretation einer Nachricht und die Folgen
- Die Bedeutung der Körpersprache
- Fragen und Zuhören, eine erlernbare Kunst

### Die Durchsetzungsfähigkeit steigern

- Umgang mit Macht
- Möglichkeiten, sich ohne Aggression durchzusetzen
- Die Diplomatie in der Argumentation

### Konflikte erkennen und nachhaltig lösen

- Typische Konfliktsituationen im Alltag
- „Ich-Botschaften“ vermeiden Missverständnisse

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# KOMMUNIKATIONS-KOMPETENZ IM SEKRETARIAT

Zeitraum & Ort: **1. und 2. Dezember 2020 in Koblenz**  
Dauer: **2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Sabine Kramer**  
Preis: **535 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

In diesem Seminar steigern Sie Ihre Kommunikations-Kompetenz und erreichen mehr Anerkennung und Akzeptanz.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## INHALTE

- Wirkungsvolle Kommunikation
- Durchsetzungsstrategien
- Erfolg durch Überzeugungskraft
- Persönliches Verhalten
- Mehr Mut zum „Nein“ sagen
- Souveräner Auftritt durch souveräne Körpersprache
- Die vier Gesprächsphasen beachten
- Gekonnte Alltagsrhetorik
- Umgang mit Unzufriedenheit
- Konflikte und Konfliktsituationen konstruktiv bewältigen



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# KONFLIKTMANAGEMENT

Zeitraum & Ort: **4. November 2020 in Idar-Oberstein**  
**11. März 2020 in Bad Kreuznach**

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referent: **Uwe Jan Witkowski**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Konfliktmanagement ist die Feststellung, Steuerung und Regelung von Konflikten durch spezifische Handhabungsformen, etwa Verhandlung, Vermittlung und Schlichtung.

## INHALTE

- Unterschiedliche Konfliktarten erkennen
- Wie entwickeln sich Konflikte – Formen der Eskalation
- Wie Konflikte entstehen, aufgebaut sind und verlaufen
- Die psychologischen Hintergründe der Konflikte
- Konflikte konstruktiv lösen
- Der Nutzen von Konflikten – mit Hilfe von Konflikten Ziele erkennen
- Konfliktbewältigungsstrategien und Konfliktmoderationstechniken einsetzen

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# KONFLIKTMANAGEMENT – KONFLIKTE ERKENNEN UND ERFOLGREICH LÖSEN

Zeitraum & Ort: **12. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Hella Ackermann**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Wo Menschen zusammenkommen, gehören Konflikte zum Alltag. Gründe für Konflikte können unklare Strukturen und missverständliche Verteilung von Aufgaben, eingeschränkte Weisungsbefugnis und mangelnde Akzeptanz bei Kollegen oder Mitarbeitern sein.

Konfliktmanagement dient dazu, auch schwierige Gespräche zu führen, Lösungen zu finden und daraus zu lernen. Am besten ist es, Konfliktpotenzial zu erkennen und Konflikte zu vermeiden.

## INHALTE

- Entstehung, Ursachen, Dynamik und Eskalationsstufen von Konflikten
- Die Rolle von Bedürfnissen und Interessen
- Persönliche Einstellung zu Konflikten, Vorgehensweise und Vermeidungsstrategien
- Konflikte als Chance
- Deeskalationstechniken, Einsatz von Frage- und Feedback-Techniken
- Drei W-Kommunikation zur Konfliktlösung
- Konfliktgespräche führen
- Nein-Sagen können
- Erarbeitung von individuellen Zielen für den Alltag

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# KONFLIKTMANAGEMENT AUFBAUSEMINAR

Zeitraum & Ort: **25. November 2020 in Idar-Oberstein**

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referent: **Uwe Jan Witkowski**

Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Kommunikation und der Umgang mit der Dynamik, die durch Gruppen erzeugt wird, aber auch die Spannung zwischen verschiedenen Personen, Gruppen und Hierarchieebenen (Sandwich-Position) stellen Herausforderungen dar, die im beruflichen und privaten Alltag permanent bewältigt werden müssen. Das Erkennen der strukturellen Konfliktpotenziale, das Analysieren und die Umsetzung von Lösungen bei entsprechenden Konflikten sind die Schwerpunkte dieses Aufbauseminars. Das Ziel ist die Erweiterung der Handlungskompetenz, um Konflikten in der Praxis souverän begegnen zu können.

## ZIELGRUPPE

Teilnehmer, die bereits an einem Konfliktmanagementseminar teilgenommen haben und ihre Kenntnisse und Fertigkeiten vertiefen möchten.

## INHALTE

- Konflikte erkennen und durch angemessene Kommunikation bewältigen
- Konfliktbewältigung in Gruppen (Gesetze der Gruppendynamik)
- Effektive und zielführende Konfliktbewältigung in Organisationen
- Offene und verdeckte Konflikte erkennen und einschätzen
- Interaktionsmuster, Eskalationsstufen und Interventionsmöglichkeiten erkennen und bewerten.
- Theorie und Praxis professioneller Lösungsfindung, Deeskalation erreichen
- Fallanalyse an Hand von Rollenspielen und Beispielen aus der Gruppe

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)



# KUNDENORIENTIERTE KORRESPONDENZ

Zeitraum & Ort: **8. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Andreas Merfels**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Kundenorientierte Briefe und E-Mails zu schreiben ist gar nicht so einfach. Meistens wird dabei auf verbrauchte Floskeln und Standardformulierungen zurückgegriffen, die aus dem üblichen Sprachgebrauch längst verschwunden und aus Sicht des Empfängers überflüssig sind. Anhand von Beispielen und Übungstexten lernen Sie in diesem Seminar, worauf es beim Schriftverkehr mit Kunden ankommt und wie man durch einen empfängerorientierten Schreibstil den Kunden in den Mittelpunkt stellt. Sie sind in der Lage, das erlernte Wissen sofort anzuwenden und erfolgreich in die Praxis umzusetzen.

## INHALTE

- Briefe und E-Mails empfängerorientiert gestalten
- Anrede und Grußformel einmal anders
- Wie man frisch, freundlich und dennoch verbindlich formuliert
- Wirkungslose Floskeln durch aktive und zeitgemäße Formulierungen ersetzen
- Wie man negative Sachverhalte so positiv wie möglich formuliert
- Wie man auf Beschwerden und Beanstandungen kundenorientiert antwortet
- Empfängerorientiertes Briefende statt langweiliger Abschlussfloskeln
- E-Mail-Knigge: 10-Punkte-Programm für korrekte und kundenorientierte E-Mails

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# MEETING-MANAGEMENT

Zeitraum & Ort: **2. und 3. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Hahn Management Training**  
Preis: **535 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Das Seminar lehrt Besprechungsteilnehmer bestimmte Methoden, Tools, Tipps und Tricks, um ihre Besprechungen effektiver, kürzer und ergebnisreicher durchzuführen.

## INHALTE

- Persönliche und organisatorische Voraussetzungen für Meetingteilnehmer
- Managementregelkreis
- Praxisübung I „Gemeinsam höher hinaus“
- Soziale Defizite in Teams, Besprechungen und Gremien
- Tools der Teamarbeit und Kooperation
- Planung und Durchführung von Projektsitzungen
- Die Fragetechnik als Steuerungsinstrument in Meetings
- Pro-Strategie als Schlüssel für erfolgreichen Umgang miteinander
- Teilnehmerarten in Besprechungen -Erkennen und Umgehen mit diesen
- Tipps zur Entscheidungsfindung in Gruppen
- Praxisübung II „Landung im Weltall“
- Gesprächsverhalten in der Projektsitzung

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# PRAXISTRAINING: ÜBERZEUGEND PRÄSENTIEREN – OPTIMIEREN SIE DRAMATURGIE, RHETORIK, KÖRPERSPRACHE UND MEDIENEINSATZ

Zeitraum & Ort: **24. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Ingo Etzbach**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Sich und sein Anliegen souverän präsentieren zu können, ist heutzutage ein wichtiger Erfolgsfaktor. Ob bei der Vorstellung neuer Ideen oder Projekte oder bei Verkaufspräsentationen – eine überzeugende Präsentation bringt Sie, Ihr Unternehmen und Ihr Anliegen schneller ans Ziel.

Nutzen Sie dieses intensive Auftritt coaching, um Ihre zukünftigen Präsentationen, Meetings oder Gespräche noch erfolgreicher zu gestalten.

## INHALTE

### Die Stellschrauben für Ihren souveränen Auftritt

- Ihre Wirkung zählt:  
Blickkontakt, Sprechtechnik und Körpersprache
- Bring's auf den Punkt! Kernbotschaften adressatengerecht darstellen
- Praxis-Check: Die 7 Power-Bausteine der Rhetorik

### Auftreten! Präsentieren! Begeistern!

- Einleitung, Hauptteil, Schluss – Phasen professioneller Präsentationen
- Dramaturgie und Regieplan: überzeugende Argumentation bis zum Schluss
- Weniger ist MEHR!  
PowerPoint-Folien radikal entrümpeln
- Als Special in den Unterlagen: Gestaltung von Charts und Folien – Farben, Layout und Text

### Cool down beim nächsten Auftritt

- Lampenfieber und Filmriss:  
Ihr Notfallkit – Techniken zum „Runterfahren“
- Die Exit-Strategie: So antworten Sie auf verbale Angriffe, Verallgemeinerungen & Co.
- Praxis-Übung: Ihr Auftritt bitte...

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# PROFESSIONELLE PROTOKOLLFÜHRUNG

Zeitraum & Ort: **11. Dezember 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Gabriele Krischel**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Protokolle schreiben ist eine anspruchsvolle, häufig unterschätzte Aufgabe, die von der Protokollführung viel verlangt. Sie verbessern in diesem Seminar Ihre Protokollführung und schreiben rationeller und mit mehr Sicherheit. Sie wissen worauf bei der Vorbereitung, Aufnahme und Ausarbeitung besonders zu achten ist.

## INHALTE

- Welche unterschiedlichen Protokollarten es gibt
- Welche Anforderungen ein Protokoll erfüllen muss
- Wie ein professioneller Protokollrahmen aussieht
- Wie Sie ein Protokoll richtig verfassen
- Welche alternativen Formulierungen es gibt
- Wie Sie die Protokollsprache richtig anwenden
- Wie Sie Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden
- Wie man ein Protokoll auswertet
- Wie Sie mit Einwänden gegen das Protokoll umgehen sollten

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# RHETORIK FÜR SACHVERSTÄNDIGE

Zeitraum & Ort: **6. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Andreas Merfels**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Als Sachverständiger tragen Sie maßgeblich zur Klärung von Rechtsstreitigkeiten vor Gericht bei. Neben einem fachlich fundierten Gutachten spielt dabei Ihr persönliches Auftreten, Ihre Körpersprache sowie Ihre Gesprächsrhetorik eine ganz entscheidende Rolle. Denn nur durch souveränes Auftreten und eine überzeugende Argumentation können Sie Richter, Rechtsanwälte und Parteien von der Qualität Ihres Gutachtens überzeugen. In diesem Seminar lernen Sie, bei Ortsterminen und vor Gericht sicher und selbstbewusst aufzutreten. Sie wissen, wie man auf Fragen und Provokationen von Rechtsanwälten reagiert und Einwände routiniert behandelt.

## INHALTE

- Wie Sprache und Körpersprache die Kommunikation beeinflussen
- Die Macht des ersten Eindrucks – die eigene Unsicherheit überwinden und überzeugend auftreten
- Durch gehirngerechte Kommunikation das Verständnis bei den Zuhörern fördern
- Durch gezielten Einsatz von Mimik und Gestik selbstbewusst auftreten und die Wirkung von Aussagen verstärken
- Im Umgang mit Richtern, Rechtsanwälten und Parteien Sicherheit ausstrahlen und überzeugend argumentieren
- Auf kritische Fragen und Einwände professionell reagieren
- Bei verbalen Angriffen die Ruhe bewahren und eigene Provokationen vermeiden

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# RHETORIK KOMPAKT

Zeitraum & Ort: **10. und 11. Dezember 2020 in Koblenz**  
Dauer: **2 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referenten: **Berthold Knichel**  
Preis: **535 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Das Seminar wird mit mehreren Übungen durch die Teilnehmer selbst bereichert, wobei erlernte Techniken durch praktische Übungen verfestigt werden.

## INHALTE

### **Verbesserung der sprachlichen Ausdrucksformen in**

- Gesprächen und Verhandlungen
- Vorträgen und Unterweisungen
- Diskussionen und Debatten
- Spontanmoderationen und Stegreifreden

### **Folgende Teilbereiche werden erörtert und trainiert:**

- Körpersprache und Auftreten
- Gestik und Mimik
- Die stimmlichen Mittel
- Das Sprechdenken
- Der Blickkontakt beim Sprechen und Zuhören
- Den „richtigen“ Ton finden
- Systematischer Aufbau sprachlicher Mitteilungen
- Positive Redewendungen und Rede-Unarten
- Hilfen gegen „Lampenfieber“

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# RHETORIK UND GESPRÄCHSFÜHRUNG

Zeitraum & Ort: **30. September 2020 in Bad Kreuznach**  
**2. Dezember 2020 in Simmern**

Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**

Referent: **Uwe Jan Witkowski**

Preis: **325 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

## ZIELE

Das Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in die wichtigsten Werkzeuge, Techniken, Modelle und Methoden der Kommunikation. Diese Grundlagen bilden die Basis für das Verstehen der wichtigsten Kommunikationsregeln und Ihrer Anwendung.

## INHALTE

- Fragetechniken
- Zuhörtechniken
- Körpersprache
- Gesprächsführung, Sprechen und Argumentieren
- Besondere Aspekte der Rhetorik

Die Seminarinhalte werden in Übungen und Rollenspielen angewendet und trainiert.

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# SCHLAGFERTIGKEIT – ENDLICH DIE RICHTIGEN ANTWORTEN GEBEN

Zeitraum & Ort: **2. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Hella Ackermann**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Immer souverän und sicher aufzutreten gelingt den wenigsten Menschen. Ein passender Konter fällt einem oft erst im Nachhinein ein.

Im Seminar lernen die Teilnehmer, in wichtigen Situationen und in Konflikten angemessen zu reagieren und auf verbale Angriffe gekonnt zu antworten. Sie trainieren die Reaktionssicherheit, um in Konfliktsituationen verbal schlagfertig kontern zu können. Dadurch wirken Sie souveräner und strahlen mehr Kompetenz und Selbstbewusstsein aus.

## INHALTE

- Schlagfertigkeit in Dialogen, Meetings und bei Präsentationen erlangen
- Persönliche Angriffe professionell abwehren
- Eskalieren oder deeskalieren: defensive und offensive Strategien
- Gelassen in unangenehmen Situationen agieren
- Verschiedene Strategien anwenden können
- Souveränität statt Schockstarre
- Nie wieder sprachlos sein

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)



# SIGNALE UND WIRKUNG AM TELEFON

Zeitraum & Ort: **10. November 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Sabine Kramer**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer haben erkannt, dass das Telefon eines der wichtigsten Werkzeuge des täglichen Geschäftes ist. Sie haben anhand von Beispielen erfahren, dass falsche Reaktionen sehr leicht zu Ärger, Unmut und Umsatzeinbußen führen können. Sie haben gelernt, wie man auch schwierige Situationen meistern und sind in der Lage, zukünftig sicher, gezielt und erfolgreich zu telefonieren.

## INHALTE

- Was tun, damit sich der Anrufer wohl fühlt?
- Aufmerksam zuhören, Wünsche erkennen, Missverständnisse vermeiden
- Ein Kunde reklamiert, was tun?
- Was beim Telefonieren wichtig ist
- Persönliche Wirkung am Telefon
- Positive kundenorientierte Gesprächsführung
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Die Vorbereitung von Telefongesprächen
- Der Aufbau von Telefongesprächen
- Beratung und Verkauf am Telefon

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# ÜBERZEUGENDES VERHALTEN AM TELEFON

Zeitraum & Ort: **26. August 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Andreas Merfels**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer haben erkannt, dass das Telefon eines der wichtigsten Werkzeuge des täglichen Geschäftes ist. Sie haben anhand von Beispielen erfahren, dass falsche Reaktionen sehr leicht zu Ärger, Unmut und Umsatzeinbußen führen können. Sie haben gelernt, wie man auch schwierige Situationen meistern und sind in der Lage, zukünftig sicher, gezielt und erfolgreich zu telefonieren.

## INHALTE

- Was tun, damit sich der Anrufer wohl fühlt?
- Aufmerksam zuhören, Wünsche erkennen, Missverständnisse vermeiden
- Ein Kunde reklamiert, was tun?
- Was beim Telefonieren wichtig ist
- Persönliche Wirkung am Telefon
- Positive kundenorientierte Gesprächsführung
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Die Vorbereitung von Telefongesprächen
- Der Aufbau von Telefongesprächen
- Beratung und Verkauf am Telefon

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | menningen@ihk-akademie-koblenz.de

# WIRKUNGSVOLLE RHETORIK UND STRATEGISCHE GESPRÄCHSFÜHRUNG – SICHER ÜBERZEUGEN UND ERFOLGREICH ARGUMENTIEREN

Zeitraum & Ort: **29. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referent: **Ingo Etzbach**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Trainieren Sie praxiserprobte Gesprächstechniken, um im Umgang mit KollegInnen, MitarbeiterInnen, Vorgesetzten und KundInnen noch überzeugender zu kommunizieren! Selbst besondere Gesprächssituationen steuern Sie so souverän zum gewünschten Ergebnis. Oft liegt es an Kleinigkeiten, ob ein Gespräch für beide Seiten zufriedenstellend verläuft.

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die Ihre persönliche Kommunikationskompetenz erweitern wollen.

## INHALTE

### **Der Dreiklang Ihrer Persönlichkeit:**

#### **Ausstrahlung – Auftreten – Authentizität**

- Der erste Eindruck zählt – womit Sie andere für sich begeistern
- Mehr Präsenz durch positive Ausstrahlung
- Praxis-Check:  
So überzeugen Sie durch gute Vorbereitung

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

### **Modern Talking – Erfolgsfaktoren exzellenter Gesprächsführung und Rhetorik**

- Worauf es wirklich ankommt – Stimme, Tempo, Pausen, Lautstärke
- Die Klassiker: Aktives Zuhören, Schlüsselfragen und Ich-Botschaften
- Schachtelsätze und Weichmacher – so reden Sie sich um Kopf und Kragen
- Praxis-Check: Körpersprache – Signalwirkung oder Geheimwaffe

### **Übung macht den Meister – Praxissequenzen mit individuellem Feedback**

- „Wir verstehen uns doch, oder?“ – Ihren Gesprächspartner richtig einschätzen
- Erfolgreicher Umgang mit Cholerikern, Giftzwergerl und Reklamanten

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

# ZEITGEMÄSSE UND EMPFÄNGERORIENTIERTE KORRESPONDENZ

Zeitraum & Ort: **4. September 2020 in Koblenz**  
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**  
Referentin: **Antje Barmeyer**  
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

---

## ZIELE

Die Teilnehmer gestalten Briefe optisch korrekt und ansprechend. Sie trainieren klare und ansprechende Formulierungen - ohne Floskeln und Phrasen. Durch einen zeitgemäßen Mitteilungsstil wird der Kunde und Geschäftspartner in den Mittelpunkt gestellt. Schreibhemmungen und -hürden werden analysiert und nach Möglichkeit beseitigt.

## INHALTE

- Die Elemente des Briefaufbaus von der Anschrift bis zur Grußformulierung
- Die neue DIN 5008, aktuelle Änderungen und Neuerungen
- Zeitgemäße Formulierungen von, Abschied vom Floskelnbrei
- Empfängerorientierter Briefstil, emotionale Kundenansprache
- E-Mails gekonnt erstellen und optimal verwalten

## ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Laura Menningen | Telefon 0261 30471-32 | [menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

# INHOUSE-TRAININGS: WEITERBILDUNG NACH MASS

Es gibt Situationen, in denen eine maßgeschneiderte Weiterbildung die beste Lösung ist: Haben Sie eine größere Gruppe an Teilnehmern? Haben Sie eine bestimmte Herausforderung, welche der aktuelle Weiterbildungsmarkt nicht lösen kann? Oder möchten Sie Ihren Mitarbeitern einfach etwas ganz besonderes bieten? Mit uns haben Sie die Möglichkeit, Ihre Weiterbildung – vom Tagesseminar bis hin zum IHK-Zertifikatslehrgang – nach Ihren Wünschen und Vorstellungen zu gestalten. Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite!

## IHRE VORTEILE



Sie sind **frei und flexibel** in der Wahl der Inhalte, der Schwerpunkte und der Ziele Ihres Trainings.



Sie haben die **Sicherheit**, dass genau die Lernziele erreicht werden, welche Sie sich wünschen.



Sie sind an der Trainerauswahl beteiligt und können sich vorab **individuell** mit dem Trainer abstimmen.



Sie sparen **Zeit**, weil Sie die Dauer und den Termin des Trainings selbst festlegen können.



Sie erhalten maximalen **Komfort**, da Sie den Ort Ihres Trainings selbst bestimmen können. Sie haben die freie Wahl: Ob bei Ihnen vor Ort, in unseren modernen Schulungsräumen oder anderen Tagungszentren.



Sie **sparen Ressourcen**, dadurch dass 100% der geschulten Inhalte wirklich relevant für Sie sind.



Sie schaffen eine noch **höhere Zufriedenheit innerhalb Ihres Unternehmens**, da Ihnen Lösungen geboten werden, welche Sie effektiv nutzen und umsetzen können.

## IHR ANSPRECHPARTNER



Heiko Raatz

Mobil 0171 3308476

raatz@ihk-akademie-koblenz.de

# ANMELDUNG

IHK-Akademie Koblenz e. V.  
Laura Menningen  
Josef-Görres-Platz 19  
56068 Koblenz

**Einfach online anmelden unter [www.ihk-akademie-koblenz.de](http://www.ihk-akademie-koblenz.de)!**

**Oder Anmeldeformular per Post, Fax (0261 30471-21) oder  
E-Mail ([menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)) zurücksenden!**

Ich melde mich verbindlich zu/m folgenden Lehrgang/Lehrgängen an:

**Veranstaltungsort**

**Termin**

---

---

---

Name

Vorname

Geburtsdatum

Geburtsort

Firma

Straße

PLZ, Ort

Telefon dienstlich

Telefon privat

E-Mail

Fax

**Rechnung an (Zutreffendes bitte ankreuzen):**  Firma  Teilnehmer/-in

**Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IHK-Akademie Koblenz e.V. werden mit der Unterschrift anerkannt.**

Ort, Datum

Unterschrift

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## 1. Geltungsbereich

- Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden AGB) gelten für sämtliche vom Kunden bei der IHK-Akademie Koblenz e.V., Josef-Görres-Platz 19, 56068 Koblenz (im Folgenden IHK-Akademie) gebuchten Präsenzveranstaltungen, Onlineveranstaltungen ohne (ständige) Präsenz vor Ort (im Folgenden zusammen Maßnahmen) sowie den Zugang zu E-Learning-Leistungen.
- Entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Einschränkungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die IHK-Akademie hat diesen im Einzelfall vor Vertragsschluss ausdrücklich zugestimmt.

## 2. Begriffe

- Verbraucher im Sinne dieser AGB ist der Kunde bei jedem Vertrag, den er mit der IHK-Akademie zu einem Zweck schließt, der weder einer gewerblichen noch einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden kann.
- Unternehmer im Sinne dieser AGB ist der Kunde bei jedem Vertrag, den er mit der IHK-Akademie zu einem Zweck schließt, der einer gewerblichen und / oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden kann.
- Kunden sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.
- Präsenzveranstaltungen sind Maßnahmen, die von der IHK-Akademie unter ständiger Präsenz des Kunden vor Ort durchgeführt werden.
- Onlineveranstaltungen sind Maßnahmen, die von der IHK-Akademie ohne (ständige) Präsenz der Kunden vor Ort und / oder über das Internet durchgeführt werden.
- Im Rahmen von E-Learning-Leistungen werden digitale Inhalte von der IHK-Akademie zur Verfügung gestellt. Eine Interaktion mit dem Kunden – ob vor Ort oder über das Internet – findet nicht statt.

## 3. Vertragsschluss

- Maßnahmen und E-Learning-Leistungen können vom Kunden über die Webseite [www.ihk-akademie-koblenz.de](http://www.ihk-akademie-koblenz.de) gebucht werden. Die Webseite steht in deutscher Sprache zur Verfügung.
- Die Darstellung der Leistungen auf der Webseite stellt kein rechtlich bindendes Angebot der IHK-Akademie an den Kunden dar. Erst der Kunde gibt nach Eingabe der erforderlichen Daten und durch Klicken des Buttons „Zahlungspflichtig buchen“ im abschließenden Schritt des Buchungsvorgangs ein rechtlich verbindliches Angebot in Bezug auf die ausgewählte Maßnahme bzw. die ausgewählte E-Learning-Leistung gegenüber der IHK-Akademie ab.
- Der Kunde kann alle Eingaben vor der verbindlichen Buchung laufend über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen vom Kunden korrigiert werden.
- Die IHK-Akademie speichert die Buchung und sendet dem Kunden eine Bestätigung über den Eingang der Buchung zusammen mit den aktuellen AGB zu. Ein Vertrag über die gebuchte Maßnahme kommt jedoch erst dann zustande, wenn die Buchung durch die IHK-Akademie nach Prüfung der vorhandenen Kapazität und Durchführbarkeit der Maßnahme ausdrücklich bestätigt wird. Die Buchungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Ein Vertrag über die gebuchte E-Learning-Leistung kommt durch Leistungserbringung zustande.
- Übersteigt die Anzahl der Buchungen die vorhandenen Kapazitäten, werden die Buchungen gemäß ihres Eingangs bei der IHK-Akademie auf eine Warteliste gesetzt und rücken bei frei werdender Kapazität nach. Kann eine Buchung nicht berücksichtigt werden, wird der Kunde hierüber unverzüglich entsprechend informiert.
- Der Vertragstext einschließlich der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen AGB wird von der IHK-Akademie nicht gespeichert und ist dem Kunden daher in dieser Fassung nach Vertragsschluss nicht mehr zugänglich. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, die AGB im Rahmen des Buchungsvorgangs abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.
- Im Falle der Buchung per Telefon, Telefax, E-Mail oder Post gibt der Kunde ein verbindliches Angebot durch die vollständige Mitteilung der von der IHK-Akademie benötigten Informationen ab. Die IHK-Akademie speichert die Buchung des Kunden und sendet diesem eine Bestätigung über den Eingang seiner Buchung zusammen mit den aktuellen AGB zu. Der Vertrag zwischen der IHK-Akademie und dem Kunden kommt bei Maßnahmen mit der ausdrücklichen Bestätigung durch die IHK-Akademie und bei E-Learning-Leistungen durch die erste Erfüllungshandlung zustande.

## 4. Vertragsgegenstand

- Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Maßnahme bzw. E-Learning-Leistung.
- Bei Präsenzveranstaltungen ist der Kunde selbst für die Anreise zum Veranstaltungsort verantwortlich. Für die Teilnahme an einer Onlineveranstaltung und den Zugang zu den E-Learning-Leistungen benötigt der Kunde einen Computer mit Zugang zum Internet. Die Kosten hierfür trägt der Kunde. Vor Beginn einer Onlineveranstaltung bzw. für den Zugang zu den E-Learning-Leistungen werden dem Kunden die Zugangsdaten rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

## 5. Widerrufsbelehrung für Verbraucher

### 5.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (IHK-Akademie Koblenz e.V., Josef-Görres-Platz 19, 56068 Koblenz, Tel: 0261 30471-0, Fax: 0261 30471-21, E-Mail: [service@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:service@ihk-akademie-koblenz.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### 5.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Trans-

aktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung Ihres Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht.

## 5.3 Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an:

IHK-Akademie Koblenz e.V.  
Josef-Görres-Platz 19  
56068 Koblenz  
Fax: 0261 30471-21  
E-Mail: [service@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:service@ihk-akademie-koblenz.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*)

abgeschlossenen Vertrag über \_\_\_\_\_  
Bestellt am (\*)/erhalten am (\*) \_\_\_\_\_  
Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_  
Anschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_  
Unterschrift des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_  
(nur bei Mitteilung auf Papier) \_\_\_\_\_  
Datum \_\_\_\_\_  
(\*) Unzutreffendes streichen.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- Die Höhe der Vergütung richtet sich nach Art und Dauer der jeweiligen Maßnahme.
- Die Vergütung ist nach Zustandekommen des Vertrags über die Maßnahme nach Erhalt der jeweiligen Rechnung zu den in der Rechnung genannten Zahlungsmodalitäten zu zahlen.

## 7. Anpassung und Absage von Maßnahmen

- Die IHK-Akademie behält sich das Recht vor, die Dauer sowie die Inhalte der Maßnahmen geringfügig anzupassen. In diesem Fall ist die IHK-Akademie bemüht, notwendige Änderungen rechtzeitig mitzuteilen. Ein Wechsel der Dozenten berechtigt nicht zum Rücktritt vom Vertrag.
- Die IHK-Akademie behält sich das Recht vor, Maßnahmen bei höherer Gewalt kurzfristig bis 12.00 Uhr mittags des Vortages der Maßnahme oder wegen zu geringer Teilnehmerzahl bis spätestens vier (4) Werktagen vor Beginn der Maßnahme abzusagen. Bereits gezahlte Vergütung wird, sofern die ausgefallene Maßnahme nicht nachgeholt wird, zurück erstattet. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch ist ausgeschlossen, soweit der IHK-Akademie weder vorsätzliches noch grob fahrlässiges Verhalten zur Last fällt.

## 8. Ausschluss von einer Maßnahme

- Die IHK-Akademie ist berechtigt, Kunden aus wichtigem Grund von der (weiteren) Teilnahme an einer Maßnahme auszuschließen.
- Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Maßnahme stört, gegen die Hausordnung verstößt oder die Vergütung nicht entrichtet.
- Im Falle des berechtigten Ausschlusses des Kunden besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Vergütung.
- Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen behält sich die IHK-Akademie im Falle eines berechtigten Ausschlusses ausdrücklich vor.

## 9. Haftung

- Die Haftung der IHK-Akademie, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- Dies gilt nicht
  - (1) für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten, d.h. vertragliche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf,
  - (2) für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit,
  - (3) für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen der IHK-Akademie, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen,
  - (4) für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und
  - (5) für Ansprüche aus Garantien.
- Der IHK-Akademie bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.
- Die Verjährungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

## 10. Datenschutz

- Die Daten des Kunden werden ausschließlich zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses verwendet. Alle Daten werden unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes gespeichert, verarbeitet und entsprechend der gesetzlichen Fristen gelöscht.
- Der Kunde hat jederzeit das Recht auf kostenlose Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung der über ihn gespeicherten Daten.

## 11. Urheberrecht

Sämtliche von der IHK-Akademie an den Kunden ausgehändigte oder zur Einsicht bereitgehaltene Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne die Einwilligung der IHK-Akademie bearbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder in sonstiger Weise wirtschaftlich verwertet werden.

## 12. Schlussvorschriften

- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Von dieser Regelung unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
- Vertragsprache ist deutsch.
- Gerichtsstand gegenüber Kaufleuten ist Koblenz.

## KONTAKT

IHK-Akademie Koblenz e. V.  
Josef-Görres-Platz 19  
56068 Koblenz

[www.ihk-akademie-koblenz.de](http://www.ihk-akademie-koblenz.de)

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Laura Menningen  
Telefon 0261 30471-32  
Fax 0261 30471-21

[menningen@ihk-akademie-koblenz.de](mailto:menningen@ihk-akademie-koblenz.de)

Aus Gründen der Praktikabilität und besseren Lesbarkeit verzichten wir weitgehend darauf, jeweils männliche und weibliche Personenbezeichnungen zu verwenden. So können z.B. Mitarbeiter, Teilnehmer, Bewerber, grundsätzlich sowohl männliche als auch weibliche Personen sein. Ähnliche bzw. vergleichbare Bildungsangebote finden Sie in Datenbanken im Internet, wie zum Beispiel „WIS“, oder erfragen Sie diese bei den Weiterbildungsberatern der Industrie- und Handelskammer.

IHK-Akademie Koblenz e. V., Vereinsregister Amtsgericht Koblenz VR 5a, Nr.: 3271 | Steuer-Nr.: 22/651/4719/0, vertreten durch den Vorstand: Uwe Reifenhäuser, Vorsitzender Vorstand, Dr. Sabine Dyas, Geschäftsführerin

Stand: 04/20, Änderungen vorbehalten