

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

**SEMINARANGEBOT
2. HALBJAHR 2020**

PROFESSIONELL STATT UNGEFÄHR

Weiterbildungsangebote
rund um das Thema Qualitätsmanagement

Diese und
weitere Themen
auch individuell
und Inhouse!

IHK Akademie Koblenz
Ausgezeichnet weiterkommen.

INFORMATIONEN UND BERATUNG – RUND UM UNSERE ANGEBOTE ZUM THEMA QUALITÄTSMANAGEMENT



Angela Rosenberg

Produktmanagerin

Telefon 0261 30471-83

rosenberg@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

Qualitätsmanagementbeauftragte/-r (IHK) Teil 1	4
Qualitätsmanagement – Integrierte Managementsysteme (ISMS)	6
5 S-Methode: Mehr als nur „Aufräumen“	7
Systematische Problemlösung mit dem 8D Report.....	8
Prüfprozesseignung/ Messsystemanalysen	9
Qualitätsmanagement – neue Chancen durch die ISO 9001:2015.....	10
Wissensmanagement – Wie kann Wissenstransfer gelingen?	11
Vertiefung Wissensmanagement – Umsetzungsmöglichkeiten in der Praxis.....	12
Effektive Dokumentation – was will die ISO 9001:2015? ..	13
Anmeldung	14
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	15

QUALITÄTSMANAGEMENTBEAUFTRAGTE/-R (IHK)

TEIL 1

Zeitraum & Orte:	23. bis 27. November 2020 in Koblenz
Dauer:	5 Tage, jeweils von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referenten:	Julia Beykirch, Dirk Beckmann
Preis:	1.845 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Der IHK-Zertifikatslehrgang zum Qualitätsmanagementbeauftragten bildet die Grundlage zur Ausbildung eines Qualitätsmanagers IHK. Er ist aufgeteilt in zwei Lerneinheiten zu jeweils einer Woche.

Der IHK-Zertifikatslehrgang qualifiziert die Lehrgangsteilnehmer zur Implementierung von Qualitätsmanagementprozessen im Unternehmen. Die Teilnehmer sind in der Lage, Managementsysteme mit geeigneten Methoden effizient und entsprechend den Anforderungen des Unternehmens aufzubauen.

Ziele des Lehrgangs sind:

- Kennen und verstehen der Hintergründe eines Qualitätsmanagementsystems
- Kennen von Zweck und Einsatzgebiet der ISO 9001 sowie Qualitätsmanagement-Fachbegriffen
- Kennen und Anwenden von Methoden / Werkzeugen zur Einführung von Managementsystemen
- Kennen und Anwenden von Methoden / Werkzeugen zur Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen
- Kennen und verstehen des Aufbaus der ISO-Familie in der aktuellen Fassung sowie der spezifischen Inhalte der ISO 9001:2015
- Befähigung zur Implementierung der Normanforderungen in das eigene Unternehmen
- Kennen der Anforderungen an Audits / Zertifizierungen

Didaktisch ist der Lehrgang an die speziellen Anforderungen der Erwachsenenbildung sowie an moderne interaktive Lehrformate angepasst. In einer Vielzahl praktischer Lehrübungen erhalten die Teilnehmer angewandtes Praxiswissen, mit dem sie nach Erlangung des Zertifikats direkt in die eigene Praxis übergehen.

NUTZEN FÜR UNTERNEHMEN UND TEILNEHMER

Für das Unternehmen

- Das erworbene Knowhow dient zur Sicherheit in Bezug auf die unternehmerischen Handlungen
- Die Unternehmen sind „gut aufgestellt für das Thema QM“
- Einsatz von Fachkräften zur Sicherstellung der Weiterentwicklung der Prozesse

Für den Teilnehmer

- Erweiterung des Kompetenzprofils
- „Auf aktuellem Stand“ zum Thema QM
- Wichtige Zusatzqualifikation zum QM
- Spezialisierung auf das Thema
- Fähigkeit zum vernetzten Denken

MÖGLICHE EINSATZFELDER

- „Prüfstelle“ für Qualität im Unternehmen
- Thema Qualitätsmanagement für alle Unternehmensbereiche bedeutend
- Sicherstellung der Einhaltung von aktuellen Normen

ZIELGRUPPE

Der bundeseinheitliche IHK-Zertifikatslehrgang ist branchenübergreifend konzipiert. Er richtet sich vor allem an den folgenden Personenkreis:

- Personen, die das Thema Qualitätsmanagement in ihren Aufgabenbereich integrieren wollen bzw. Personen, die an der Einführung und Aufrechterhaltung von Managementsystemen mitwirken

EINGANGSVORAUSSETZUNGEN (EMPFEHLUNGEN):

Die Teilnehmer sollten Einblick in betriebliche Strukturen haben und sich mit den verschiedenen betrieblichen Funktionen wie z. B. Leitung, Vertrieb, Beschaffung, Finanzierung oder Verwaltung auskennen

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

QUALITÄTSMANAGEMENT – INTEGRIERTE MANAGEMENTSYSTEME (ISMS)

Zeitraum & Ort: **25. August 2020 in Koblenz**
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin: **Julia Beykirch**
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Welche Chancen und Synergien zeigen sich in der Praxis und welchen Herausforderungen müssen Sie sich stellen? Wir beleuchten verschiedene Integrationsfelder und -tiefen und erarbeiten mit Ihnen Ansätze für Ihr Unternehmen.

INHALTE

Nach Besuch der Tagesveranstaltung

- haben Sie einen Überblick über integrierbare Systeme
- kennen Sie den Unterschied sowie die Chancen und Risiken verschiedener Integrationstiefen
- haben Sie ein Gefühl für ‚zu viel‘ und ‚zu wenig‘ Integration
- haben Sie einen Überblick über die einzelnen Schritte des Integrationsprozesses
- kennen Sie Möglichkeiten zur Bewältigung erster Integrationsschritte
- kennen Sie Möglichkeiten zur Vertiefung der Integration und Verbesserung eines bestehenden Systems

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

5 S-METHODE: MEHR ALS NUR „AUFRÄUMEN“

Zeitraum & Orte:	7. September 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referent:	Dirk Beckmann
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Sie lernen die 5S Philosophie kennen und bemerken, dass es „Mehr ist als nur sauber machen“.

- 5S ist Teamarbeit, über definierte Schnittstellen
- 5S ist der Beginn einer systematischen Verbesserung von Arbeitsplätzen, Verbesserung der Ablauforganisation im PDCA - Zyklus
- 5S ist Arbeiten mit Standards
- 5S ist Arbeiten mit Kennzahlen
- 5S ist die Basis für weitere Maßnahmen der Prozessverbesserung

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte, welche den Mut haben etwas Neues zu versuchen um Ihren Arbeitsalltag erfolgreicher zu gestalten.

INHALTE

- Grundlagen Prozessdenken
- Grundlagen Lean Management
- 7 Arten der Verschwendung
- 5 S-Methode
- Ist-Zustand und Potenziale dokumentieren
- Einbindung der Mitarbeiter
- Gemeinsame Optimierung des Arbeitsbereichs
- 5 S-Erfolge dokumentieren
- 5 S-Audit Checkliste erstellen
- 5 S-Audit durchführen
- Beschlossene KVP-Maßnahmen kontrollen
- 5- S-Ausweitung im Unternehmen

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

SYSTEMATISCHE PROBLEMLÖSUNG MIT DEM 8D REPORT

Zeitraum & Ort:	10. September 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referent:	Dirk Beckmann
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Schwerpunkt dieses Seminars in unserer Reihe „Qualitätsmanagement“ ist die systematische Problemlösung mit dem 8D Report

INHALTE

- Grundlagen Kommunikation Moderation, Visualisierung, Präsentation
- Grundlagen Kommunikation, Modelle Eisberg, 4 Ohren-Modell, W-Fragen
- Grundlagen Prozessdenken (PDCA, Standard, Modelle zum Verständnis)
- Grundlagen Kundenorientierung, Kano – Modell
- Ihre Kundenanforderungen 8D – Report
- Der 8D Report
- Systematische Reklamationsbearbeitung
- Q 7 (Histogramm, Pareto Analyse, Korrelationsdiagramm, Brainstorming, Flussdiagramm, Fehlersammelkarte, Qualitätsregelkarte, Ursachen-Wirkungsdiagramm)

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

PRÜFPROZESSEIGNUNG/ MESSSYSTEMANALYSEN

Zeitraum & Ort:	14. September 2020 in Koblenz
Dauer:	1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr
Referent:	Dirk Beckmann
Preis:	335 € (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Schwerpunkt in diesem Seminar aus unserer Reihe Qualitätsmanagement ist die Prüfprozesseignung/ Messsystemanalyse.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter der Unternehmen welche Berührungspunkte zur Messsystemanalyse im Arbeitsalltag haben: Vertrieb, Projektmanagement, Qualitäts- und Prozessplanung, Serienproduktion

INHALTE

Grundlagen

- Notwendigkeit, Kundenanforderungen und Normanforderungen zur Statistischen Prozesslenkung
- Grundlagen Statistik „Beschreibende und Schließende Statistik“
- Einflussfaktoren im Betrieb auf ein Prüfergebnis
- Anforderungen und Notwendigkeit zur Prüfmittellenkung

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

Mess-Systemanalysen

- Messsysteme
- Begriffe: Systematische und zufällige Messabweichung, Wiederhol- und Vergleichspräzision, Linearität, Messbeständigkeit, Lage und Streuung, Auflösung
- Auflösung und Berechnung der Auflösung
- Verfahren 1, 2 und 3
- Überblick weitere Verfahren
- Praktische Übungen zu den Messverfahren und zur Messgerätefähigkeit
- Auswertung und Darstellung von Messgerätefähigkeitsnachweisen
- Überblick Nachweise der attributiven Prüfprozesseignung bei Lehren und Visuellen Prüfungen, Fleiss Kapa

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

QUALITÄTSMANAGEMENT – NEUE CHANCEN DURCH DIE ISO 9001:2015

Zeitraum & Orte: **13. Oktober 2020 in Koblenz**
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin: **Dorothe Mertens**
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Die Revision zum Qualitätsmanagement, ISO 9001:2015, setzt neue Maßstäbe zum Erreichen von Qualität. Welche das sind und was sich dadurch ändert, können Sie in diesem Seminar erfahren.

Darüber hinaus geht es u. a. um folgende Aspekte: wie ist der Stellenwert von Schulungen einzuschätzen? Welche Erfolgsfaktoren gibt es für Qualitätsmanagement?

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die in einem ISO-zertifizierten Unternehmen arbeiten, oder deren Unternehmen vor einer ISO-9001-Zertifizierung steht.

INHALTE

- Grundlagen zu Qualitätsmanagement
- Was ist Qualität?
- Anforderungen an Prozesse
- Dokumente
- Schulungen
- Erfolgsfaktoren für ein Qualitätsmanagement
- Immer besser werden - Qualität als Haltung

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

WISSENSMANAGEMENT – WIE KANN WISSENSTRANSFER GELINGEN?

Zeitraum & Orte: **14. Oktober 2020 in Koblenz**
Dauer: **1 Tag, von 8.30 Uhr bis 16.30 Uhr**
Referentin: **Dorothe Mertens**
Preis: **335 €** (Umsatzsteuer fällt nicht an)

ZIELE

Die Revision zum Qualitätsmanagement, ISO 9001:2015, setzt neue Maßstäbe zum Erreichen von Qualität. Welche das sind und was sich dadurch ändert, können Sie in diesem Seminar erfahren.

Darüber hinaus geht es u. a. um folgende Aspekte: wie ist der Stellenwert von Schulungen einzuschätzen? Welche Erfolgsfaktoren gibt es für Qualitätsmanagement?

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die in einem ISO-zertifizierten Unternehmen arbeiten, oder deren Unternehmen vor einer ISO-9001-Zertifizierung steht.

INHALTE

- Grundlagen zu Qualitätsmanagement
- Was ist Qualität?
- Anforderungen an Prozesse
- Dokumente
- Schulungen
- Erfolgsfaktoren für ein Qualitätsmanagement
- Immer besser werden – Qualität als Haltung

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

VERTIEFUNG WISSENSMANAGEMENT – UMSETZUNGSMÖGLICHKEITEN IN DER PRAXIS

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

ZIELE

Sie stehen vor der Herausforderung eines Wissenstransfers, weil wertvolle Erfahrungsträger/-innen ausscheiden? Um dem entgegenzuwirken möchten ein individuelles Konzept entwerfen?

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, die das Seminar „Wissensmanagement“ besucht haben oder sich auf anderem Weg bereits intensiv mit Wissensmanagementgrundlagen auseinandergesetzt haben.

INHALTE

- Kurze Wiederholung: Grundlagen zu Wissensmanagement
- Eine Änderung steht an? Change Management und Co.
- Grenzen von Wissensmanagement
- Ziele und Kennzahlen für Wissensmanagement
- Welche Instrumente gibt es für das Implizite Wissen?
- Entwicklung von Konzepten für verschiedene Praxisfälle

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

EFFEKTIVE DOKUMENTATION – WAS WILL DIE ISO 9001:2015?

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

ZIELE

Dokumente, das hört sich nach staubigem Archiv und der Frage an: „Wer soll das alles lesen?“. Das muss nicht sein! Vom Basis-Wissen über die Erstellung und Pflege bis zum Kennenlernen von Instrumenten: Dokumente können vieles, und Sie können die ISO 9001:2015-Zertifizierung damit bestehen!

ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die sich einen Überblick über das Thema „Dokumente“ (auch gemäß ISO 9001:2015) verschaffen wollen.

INHALTE

- Dokumentation – was ist das?
- Unterschiede nach Normen
- Instrumente zur Dokumentation
- Sicherheit von Dokumenten
- Aufbewahrungsfristen
- Formblätter
- Prozess-Dokumentation

ABSCHLUSS

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Angela Rosenberg | Telefon 0261 30471-83 | rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

ANMELDUNG

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

Einfach online anmelden unter www.ihk-akademie-koblenz.de!

**Oder Anmeldeformular per Post, Fax (0261 30471-21) oder
E-Mail (rosenberg@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 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) 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

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.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN





Angela Rosenberg
Telefon 0261 30471-83
Fax 0261 30471-21

rosenberg@ihk-akademie-koblenz.de

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

www.ihk-akademie-koblenz.de

 [facebook.com/
IHKAkademieKoblenz](https://facebook.com/IHKAkademieKoblenz)

 [instagram.com/
ihkademiekoblenz](https://instagram.com/ihkademiekoblenz)

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: 06/20, Änderungen vorbehalten

 **Akademie Koblenz**
Ausgezeichnet weiterkommen.