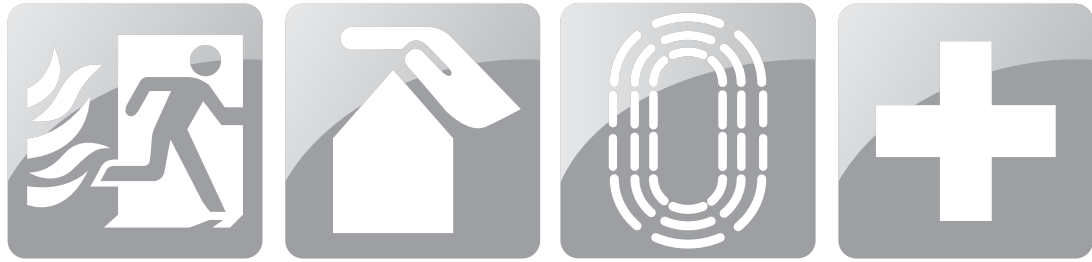


A.V.B.-Akademie

ARBEITSSICHERHEIT | VERANSTALTUNGSSICHERHEIT | BESUCHERSICHERHEIT
BRANDSCHUTZ | EVAKUIERUNG | ERSTE HILFE



Seminar 2019

Konflikt- und Kommunikationstraining





KONFLIKT- UND KOMMUNIKATIONSTRAINING PROBLEME AKTIV LÖSEN FÜR VERANSTALTUNGS- UND VERSAMMLUNGSSTÄTTEN

ZIELGRUPPE

- Veranstaltungsleitung
- „ZUP – Zertifizierte unterwiesene Person (Veranstaltungsleitung)“
- „SAP – Sachkundige Aufsichtsperson (Technik und Aufsicht) in Versammlungsstätten“
- Interessierte Kreise

ZIELE / INHALTE

Konflikte beherrschen den Arbeitsalltag. Sie sind nicht statisch, sondern lassen sich bearbeiten durch entsprechende Konflikttechniken. Das Seminar zeigt Wege, wie Sie ihr eigenes Konfliktmanagement optimieren – Konflikttypen erkennen und Konfliktpotenziale aufdecken – kommunikative Botschaften vorbereiten – Körpersprache synchronisieren – Konfliktkommunikation kreativ gestalten – Konfliktangebote durch Schlagfertigkeit entschärfen

ERFOLGSKONTROLLE / ZERTIFIKAT

Im Anschluss an die Schulung wird an jeden Teilnehmer ein schuleigenes Zertifikat ausgehändigt.



Datum: nach Absprache



Ort: bundesweit auf Anfrage



Dauer: 1 Unterrichtstag



Preis: 249,00 (zzgl. 19 % MwSt.) / 296,31 Euro (inkl. 19 % MwSt.)
Seminarunterlagen und Getränke sind im Preis enthalten



Teilnehmerzahl: mindestens 8, maximal 20 Personen



Information: Sie wünschen ein individuelles Seminar an Ihrem Standort?
Bitte senden Sie eine E-Mail an: service@avb-akademie.de



www.AVB-Akademie.de


KONTAKT UND ANSPRECHPARTNER





IHRE ANSPRECHPARTNERIN:



Sandra Weidmann


 **E-Mail:** sw@avb-akademie.de

 **Fon:** 02271-837 63-0


 **Fax:** 02271-837 63-2


Bei Fragen und Anregungen zu unserem Seminarangebot können Sie sich gerne an mich wenden. Ich freue mich auf Ihren Anruf.

A.V.B.-Akademie Ltd. & Co. KG


 **Anschrift:** Blumenstraße 31
52511 Geilenkirchen


 **Internet:** www.AVB-Akademie.de

 **E-Mail:** service@avb-akademie.de

 **Web-TV:** www.youtube.de/Besuchersicherheit


Büro Geilenkirchen

 **Fon:** 02451-913207-0

 **Fax:** 02451-913207-2




www.AVB-Akademie.de

 PER FAX AN: 02271-837 63-2

 PER E-MAIL AN: SERVICE@AVB-AKADEMIE.DE

VERBINDLICHE ANMELDUNG FÜR

 **Schulung / Seminar:** _____

 **Ort:** _____  **Datum:** _____  **Preis:** _____

Ich interessiere mich für ein Seminar in meiner Firma / Stadt / Institution.
Bitte senden Sie mir weitere Informationen zu oder rufen Sie mich an.

Ich interessiere mich für ein Seminar, das nicht in Ihrem Seminarprogramm enthalten ist.
Bitte teilen Sie mir mit, ob Sie zu diesem Bereich etwas anbieten können.

Thema: _____

Ich interessiere mich für einen Vortrag von Ihrem Unternehmen in meiner Firma / Stadt / Institution.
Bitte senden Sie mir weitere Informationen zu oder rufen Sie mich an.

Thema: _____

Firma / Institution: _____

Vorname: _____ **Name:** _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____ **Fax:** _____

Email: _____

Die Lehrgangsgebühren werde ich unverzüglich nach der Anmeldung und Erhalt der Rechnung überweisen.

Datum

Unterschrift

(Mit meiner Unterschrift erkenne ich die Geschäftsbedingungen der A.V.B.-Akademie Ltd. & Co. KG an)





ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER A.V.B.-AKADEMIE LTD. & CO. KG.

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese AGB gelten für die von der A.V.B.-Akademie Ltd. & Co. KG – im Folgenden Akademie genannt – angebotenen und durchgeführten offenen Seminare, Workshops, Trainings, Inhouse-Schulungen sowie Sicherheitskonzepte, Gefährdungsanalysen und Fachplanungen aller Art oder Beratungen. Änderungen gelten nur insoweit, als diese schriftlich vereinbart sind. Vertragspartner der Akademie werden im Folgenden als Teilnehmer oder Auftraggeber bezeichnet.
- 1.2. Alle Leistungen werden ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB durchgeführt. Die Bedingungen des BGB hinsichtlich sich widersprechender AGB kommen nicht zur Anwendung. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch die Akademie.

2. Organisation der Seminare, Workshops und Trainings

Die Anmeldung erfolgt schriftlich (per Post, Fax, E-Mail oder Internet) an die A.V.B.-Akademie Ltd. & Co. KG und ist verbindlich. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt, da die Teilnehmerzahl begrenzt ist und sollen zwei Wochen vor Beginn der Veranstaltung vorliegen. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an.

- 2.1. Die Teilnehmer erhalten Schulungsunterlagen sowie eine Teilnahmebescheinigung bzw. ein Zertifikat, sofern die Veranstaltung mit einer bestandenen Prüfung endet.
- 2.2. Änderungen, von Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten sind aus organisatorischen Gründen möglich.
- 2.3. Nach Eingang der Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Anmeldebestätigung sowie eine Anreiseinformation. Die Anmeldung ist verbindlich. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers erfolgt keine Rückerstattung bzw. wenn die Teilnahmegebühr noch nicht bezahlt wurde, wird die Bezahlung trotzdem fällig.

3. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 3.1. Die Akademie stellt dem Auftraggeber (kurz AG) die vereinbarte Vergütung entsprechend Nummer 2 dieser AGB und den vereinbarten Zahlungsmodalitäten in Rechnung.
- 3.2. Der Rechnungsbetrag ist sofort nach Rechnungsstellung, spätestens jedoch bis zum angegebenen Termin zur Zahlung fällig. Bei späterer Zahlung werden für den offenen Rechnungsbetrag die jeweils gültigen Verzugszinsen für Verbrauchergeschäfte gem. BGB § 13 bzw. Handelsgeschäfte gem. HGB § 343 (1) für den Zeitraum zwischen Fälligkeit der Zahlung und Geldeingang in Rechnung gestellt.
- 3.3. Die Bezahlung der Teilnahmegebühr erfolgt per Überweisung nach Erhalt der Rechnung. Falls die Anmeldung kurzfristig erfolgt, muss eine bestätigte Kopie des Überweisungsträgers am Seminartag vorgelegt werden.

Die Akademie kann dem AG Verpflegungsmehraufwendungen, Fahrtkosten, Übernachtungskosten und sonstige Reisekosten nach Vereinbarung in Rechnung stellen.

- 3.4. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, soweit die Kurse nicht von der UST ausgenommen sind.
- 3.5. Beanstandungen von Rechnungen sind innerhalb einer Ausschlussfrist von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung schriftlich begründet mitzuteilen.

Rücktritt durch den Kunden

Ein Rücktritt vom Kurs muss schriftlich, auch per Email mit Rückbestätigung oder Fax erfolgen. Bei einem Rücktritt, der später als 7 Werktage vor Kursbeginn erfolgt, bei Fernbleiben oder Abbruch der Teilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Bei ein- bis mehrtägigen Veranstaltungen ist ein Rücktritt bis 21 Tage vor Seminarbeginn kostenfrei möglich. Bei einem Rücktritt bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn sind 50 %, bis 7 Tage 75 % der bereits gezahlten Gesamtkosten fällig.

Der Kunde ist jederzeit berechtigt, durch schriftliche Information der A.V.B.-Akademie Ltd. & Co. KG mit Name und Anschrift der Ersatzperson, eine Ersatzperson zu entsenden. In diesem Falle werden keine Stornokosten berechnet.

4. Erbringung der Leistung

- 4.1. Gegenstand der Vereinbarung ist die vereinbarte Leistung und nicht ein Erfolg. Die Akademie erbringt die Leistung nach den jeweiligen anerkannten Regeln der Wissenschaft, Technik und Gesetzgebung. Unsere Referenten tragen in mündlicher und schriftlicher Form ihr Fachwissen und zum Teil auch ihre persönliche Meinung vor. Trotz sorgfältiger Planung und Vorbereitung kann die Akademie keine Haftung für die Umsetzung der Inhalte oder den daraus resultierenden Konsequenzen übernehmen.
- 4.2. Der Umfang der Leistung wird bei der Auftragserteilung zwischen Auftraggeber/Teilnehmer und Akademie schriftlich festgelegt. Änderungen sind vor Ausführung zu vereinbaren und zu bestätigen. Der Auftraggeber/Teilnehmer hat das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, falls ihm ein Festhalten am Vertrag im Hinblick auf die Änderung nicht zuzumuten ist.
- 4.3. Nebenabreden und sonstige Erklärungen der Mitarbeiter der Akademie oder von ihm beauftragten Dritten sind nur dann bindend, wenn sie ausdrücklich schriftlich bestätigt werden. Dies gilt auch für Abänderungen dieser Klausel.
- 4.4. Die von der Akademie beauftragten Dozenten handeln während der Erbringung der Leistung ausschließlich im Auftrag und im Namen des Akademie. Zusatz-, Folge- und Neuaufträge mit eingesetzten Dozenten sind ausschließlich über die Akademie abzuschließen. Die Dozenten dürfen nicht unmittelbar beauftragt werden.

Referentenwechsel

Die Akademie behält sich den Wechsel angekündigter Referenten aus organisatorischen Gründen vor. Der Teilnehmer ist bei Referentenwechsel weder zum Rücktritt noch zur Minderung der Teilnahmegebühr berechtigt. Änderungen und Ergänzungen des Seminarablaufs bleiben vorbehalten.

5. Gewährleistung, Haftung

- 5.1. Die für Gewährleistung für die Leistungen der Akademie umfasst nur die in diesen AGB beschriebenen oder anderweitig schriftlich vereinbarten Leistungen.
- 5.2. Die Gewährleistungspflicht ist beschränkt auf die Nachbesserung eines Fehlers oder Mangels innerhalb einer angemessenen Frist, wozu auch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft zählt. Erfolgt die Nachbesserung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht auftragsgerecht, ist der Auftraggeber/Teilnehmer zur Minderung berechtigt.
- 5.3. Beruht der Fehler oder Mangel, der kein Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft darstellt, auf einem von der Akademie zu vertretenden Umstand, so haftet sie für einen dem Auftraggeber/Teilnehmer hieraus entstehenden Schaden nur bei grober Fahrlässigkeit und nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und je Auftrag nur bis zu einem Betrag von EUR 500.000 für Personen- und Sachschäden sowie EUR 125.000 für Vermögensschäden. Gleiches gilt für Aufwendungsersatzansprüche gem. §633 Abs.2 Satz 2 i.V.m. §476a BGB. Eine Haftung für Folgeschäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und sonstige mittelbare Schäden sind ausgeschlossen.
- 5.4. Die Haftungsbeschränkungen der Nummern 5.2 und 5.3 gelten auch im Hinblick auf die persönliche Haftung der Mitarbeiter der Akademie sowie der von ihm beauftragten Dritten.

6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers/Teilnehmers

- 6.1. Bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen unterstützt der Auftraggeber/Teilnehmer die Akademie in erforderlichem Umfang. Insbesondere übergibt er kostenlos und rechtzeitig die erforderlichen Informationen und Unterlagen und stellt ihm – sofern vereinbart – die erforderlichen Räumlichkeiten und technischen Umgebungen zur Verfügung.

6.2. Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers/Teilnehmers stellen Hauptleistungspflichten dar.

Haftung, Urheberrecht

Dem Teilnehmer überlassene Lernmittel wie z. B. Kopien, Broschüren oder Ordner, gehen in das Eigentum des Teilnehmers über. Für die Vollständigkeit oder inhaltliche Richtigkeit der Unterlagen übernehmen wir keine Gewähr. Mit der Empfangnahme der Lernmittel verpflichten sich die Teilnehmer, diese Unterlagen Dritten nicht zugänglich zu machen.

Soweit keine Urheberrechte Dritter bestehen, ist die Anfertigung von Kopien ausschließlich für die Verwendung im eigenen Unternehmen zulässig. Bei nachgewiesenen Verstößen bleiben rechtliche Schritte vorbehalten.

Datenschutz

Im Rahmen der Teilnehmerverwaltung werden personenbezogene Daten des Teilnehmers sowie des Auftraggebers EDV- technisch erfasst, gespeichert und verarbeitet.

Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt. Die Akademie verpflichtet sich zur Verschwiegenheit über alle ihr im Rahmen eines Auftrags zur Kenntnis gelangten Informationen.

8. Sonstiges

Diese Bedingungen bleiben auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bedingungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Auf das Vertragsverhältnis und seine Durchführung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unserer Vertragspartner sind abbedungen. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertrag ergebenden Verbindlichkeiten und Rechtsstreitigkeiten ist Aachen.

Die Akademie haftet nicht für Beschädigung, Verlust oder Diebstahl von an den Schulungsort mitgebrachter Gegenstände der Teilnehmer.

Aktueller Stand: 31.10.2018

IMPRESSUM:

A.V.B.-Akademie Ltd. & Co.KG

Administration / Verwaltung:

Blumenstraße 31
52511 Geilenkirchen
Germany / Deutschland

Gerichtsstand:
Amtsgericht 52511 Geilenkirchen
HRA 9231 Aachen

Geschäftsführung:

Barbara Jastrob, Olaf Jastrob

Prokurist:
Heinz-Dieter Jastrob

Tel.: 02271-837630
Fax: 02271-837632
Mail: service@avb-akademie.de

Persönlich haftende Gesellschafterin:

Unternehmensberatung Jastrob Ltd.

69 Great Hampton
B 18 6 EW Birmingham
Great Britain / England

Registered in England and Wales
Company Number: 07288878

BILDQUELLEN:

Titelseite unten v.li.: ©iStock.com#20381146/DIMUSE; ©iStock.com#4261339/Dmitriy Shironosov; © Fotolia.com#28832109/photoflorenzo;
Seite 2: ©Olaf Jastrob; Seite 4: ©iStock.com#1878670/blackred; Seite 7: ©Fotolia.com#97198653/GesinaOttner; Seite 8: ©Pixabay.com#572776/
Bonnie Taylor; Seite 10: ©iStock.com#17757829/Abel Mitja Varela; Seite 14: ©istockphoto.com#906777468/Andrey Popov;
Seite 16: ©Pixabay.com#2636737/Gerd Altmann; Seite 18: ©iStock.com#19270321/Jakub Jirsák; Seite 20: ©photoflorenzo#28832109/Fotolia.com;
Seite 22: ©iStock.com#9890767/Dan Moore; Seite 24: ©Pixabay.com#644549/Marko Heinrich; Seite 26: ©iStock.com#14506402/Kuzma;
Seite 28: ©iStock.com#17996438/dwphotos; Seite 30: ©iStock.com#18859632/Abel Mitja Varela; Seite 32: ©iStock.com#11098014/Joshua Hodge
Photography; Seite 34: ©Unternehmensberatung Jastrob; Seite 36: ©Pixabay.com#548023/bhossfeld; Seite 38: ©ArtemSam#95542964/Fotolia.com;
Seite 40: ©iStock.com#1034715/BjörnKindler; Seite 42: ©iStock.com#12880482/rorem; Seite 44: ©Björn Wylezich#53775271/Fotolia.com;
Seite 48: ©peshkova#53347675/Fotolia.com; Seite 50: ©nmann77#43686365/Fotolia.com; Seite 52: ©MH#79282118/Fotolia.com;
Seite 54: ©Brian Jackson#71686103/Fotolia.com; Seite 56: ©MK-Photo#71078415/Fotolia.com; Seite 58: ©Unternehmensberatung Jastrob;
Seite 61: Bildquellen siehe Titelseite; Seite 64: ©iStock.com#20823552/franckreporter