



AUSLÄNDISCHE KUNDEN KOMPETENT EMPFANGEN UND BETREUEN – INTERKULTURELLES TRAINING

17.06.2010 IN PFORZHEIM

SEMINARBESCHREIBUNG

LEHRGANGSZIEL

Die Seminarteilnehmer/-innen erlernen „Do's and Don'ts“ im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern. Sie werden sensibilisiert für unterschiedliche Mentalitäten und Umgangsformen und gewinnen Sicherheit, um ausländische Geschäftspartner kompetent zu empfangen und zu betreuen.

Erfahrungen international tätiger Unternehmen bestätigen, dass für erfolgreiche Auslandsgeschäfte neben Fach- und Sprachkenntnissen vor allem auch das Wissen um die kulturellen Besonderheiten der ausländische Geschäftspartner unerlässlich ist. Die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter/-innen, die mit Auslandskunden in Kontakt stehen, gewinnt daher immer mehr an Bedeutung.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die Kunden und Kollegen aus dem Ausland empfangen und betreuen.
Mitarbeiter/-innen, die in Deutschland Besuchsprogramme für ausländische Delegationen erstellen und ausländische Geschäftspartner betreuen.

LEHRGANGSINHALT

- Grundlagen zum Thema „Kultur“
- Nonverbale Verhaltensweisen: Mimik, Gestik, Blickkontakt, Raumbedarf
Werte und Normen, Rituale in den unterschiedlichen Kulturen
- Aufbau einer Vertrauensbasis zu ausländischen Kunden,
Erfolgreiche Kommunikation im interkulturellen Kontext, Small Talk
- Die Rolle der Gastgeber im internationalen Kontext, Bedeutung von Beziehungen,
internationale Umgangsformen, Do's and Don'ts
- Betreuung ausländischer Kunden und Kollegen
Erarbeitung beispielhafter Programme (Unterbringung und Freizeitgestaltung)

DAUER, ZEITEN, ORT, KOSTEN

Dauer: 1-tägiges Seminar
Zeiten: 09.00 – 16.00 Uhr
Referentin: Doris Rost, Interkulturelle Vertriebstrainerin
Ort: IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim
Kosten: 200,00 EUR (inkl. Seminarunterlagen und Tagungsgetränken)

ANSPRECHPARTNER

Elke Mönch, Telefon 07441-86052-18, E-Mail moench@pforzheim.ihk.de



INTERKULTURELLES TRAINING – AUSLÄNDISCHE KUNDEN KOMPETENT EMPFANGEN UND BETREUEN

Industrie- und Handelskammer
Nordschwarzwald
Kunden-Service-Center
Postfach 920
75109 Pforzheim

Geburtsstag/Geburtsort _____

Telefon _____

Mobil _____

Fax _____

Firma _____

Postanschrift _____

PLZ/Wohnort _____

DIE RECHNUNG WIRD BEZAHLT

privat

Firma

WIDERRUFSRECHT FÜR VERBRAUCHER

Wenn Sie Verbraucher sind, haben Sie ein Widerrufsrecht. Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss können Sie Ihre Anmeldung ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Telefax oder E-Mail) erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim.

Das Widerrufsrecht ist erloschen, wenn die Ausführung der Dienstleistung mit Ihrer Zustimmung vor Ende der Frist von zwei Wochen nach Vertragsschluss begonnen hat oder von Ihnen veranlasst wurde.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. ANMELDUNG

Die Anmeldung zur Teilnahme an Lehrgängen, Seminaren oder anderen Veranstaltungen der IHK Nordschwarzwald erfolgt schriftlich. Sie soll möglichst innerhalb der in den Veranstaltungsunterlagen genannten Frist bei der IHK eingegangen sein. Bei Anmeldung bis zum Anmeldeschluss erhalten Sie von uns eine schriftliche Bestätigung. Da die Teilnehmeranzahl für unsere Veranstaltungen begrenzt ist, berücksichtigen wir Anmeldungen in der Reihenfolge ihres Eingangs. Als unselbstständiger Selbstzahler sind Sie über die Berufsgenossenschaft der IHK bei Wegeunfällen auf der Fahrt von der Wohnung/Arbeitsstätte zum Seminarort unfallversichert. Als selbstständiger Selbstzahler können Sie sich freiwillig unfallversichern, und zwar entweder bei der für Sie zuständigen Berufsgenossenschaft oder bei einem privaten Unfallversicherer.

2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Das Teilnahmeentgelt wird vor der Veranstaltung in Rechnung gestellt und ist unabhängig von den Leistungen Dritter (z.B. des Arbeitsamtes) zu begleichen. Wir bitten darum, Zahlungen erst nach Erhalt der jeweiligen Rechnung unter Angabe der vollständigen Rechnungsnummer zu entrichten. Die Zahlungen sind bei Lehrgängen und Seminaren entsprechend dem Ratenplan oder zu Beginn in voller Höhe fällig. Die Prüfungsgebühren richten sich nach der zur Zeit gültigen Prüfungsgebührenordnung. Falls die Beträge nicht rechtzeitig bezahlt werden, hat die IHK das Recht, den/die Teilnehmer/-in vom Unterricht auszuschließen. Nicht oder nicht vollständig bezahlte Lehrgangrechnungen führen dazu, dass Teilnahmebescheinigungen bzw. Zertifikate einbehalten werden. Wird eine Ratenzahlungsvereinbarung ohne Kündigung nicht eingehalten, wird der gesamte Restbetrag sofort fällig.

3. RÜCKTRITT/KÜNDIGUNG

Der/die Teilnehmer/-in kann grundsätzlich von dem Vertrag zurücktreten (Stornierung). Bitte teilen Sie die Stornierung schriftlich mit. Bei Absage bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn (Eingang bei der Kammer maßgeblich) berechnen wir eine Stornierungsgebühr von 25 Euro. Bei Absage danach fällt der halbe Rechnungsbetrag an. Bei Stornierungen am Tag der Veranstaltung und bei Fernbleiben ohne vorherige Absage wird der gesamte Betrag in Rechnung gestellt.

Für Verbraucher greifen diese Rücktrittsregeln erst nach Ablauf der Widerrufsfrist.

a) **Seminare und Lehrgänge ohne Ratenplan:** Von angemeldeten Teilnehmer/-innen, die bis spätestens fünf Werktage vor Beginn der Veranstaltung vom Vertrag zurücktreten (Eingang des Rücktrittsschreibens bei der Kammer maßgeblich), wird lediglich die Anmeldegebühr bzw. eine Bearbeitungsgebühr von 25 Euro erhoben. Teilnehmer/-innen, die sich danach abmelden, nicht zu Beginn der Veranstaltung erscheinen, oder bereits Seminarstunden besucht haben, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Gebühr verpflichtet.

b) **Lehrgänge mit Ratenplan:** Die Teilnahme an Lehrgängen kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Der/die Teilnehmer/-in hat dann lediglich noch die Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht. Bis zum Zeitpunkt der Kündigung angefallene Zahlungsverpflichtungen sind zu erfüllen.

4. ABSAGE VON VERANSTALTUNGEN SOWIE ÄNDERUNGEN IM VERANSTALTUNGSABLAUF

Die IHK behält sich vor, eine Veranstaltung aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, z.B. Krankheit des Referenten, nicht ausreichende Beteiligung usw., abzusagen oder zu verschieben. Die Benachrichtigung der Teilnehmer/-innen über eine Absage oder Verschiebung erfolgt grundsätzlich

ANMELDUNG

17.06.2010

PFORZHEIM

TEILNEHMER/-IN

Name _____

Vorname _____

Straße _____

PLZ/Wohnort _____

Mail _____

ARBEITGEBER

Telefon _____

Fax _____

Mail _____

ZAHLUNG

HINWEISE FÜR TEILNEHMER/-INNEN

telefonisch, sonst an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahltes Teilnahmeentgelt wird bei Absage zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer/-innen sind ausgeschlossen. Die IHK behält sich ferner das Recht zu Änderungen im Veranstaltungsablauf vor, z.B. andere gleichwertige Referenten einzusetzen und den zeitlichen Ablauf der Veranstaltungen zu ändern. In einem solchen Fall ist der/die Teilnehmer/-in weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts berechtigt. Eine Nichtteilnahme am Zwischentest kann zum Lehrgangsausschluss führen.

5. COPYRIGHT

Sämtliche Unterlagen unterliegen dem Urheberrechtsschutz und dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht vervielfältigt werden.

6. DATENSCHUTZ

Der/die Teilnehmer/-in erklärt sich mit der Anmeldung damit einverstanden, dass zum Zweck der Lehrgangs-, Veranstaltungs- bzw. Prüfungsabwicklung und späterer Teilnehmerinformationen personenbezogene Daten automatisiert gespeichert, be- und verarbeitet und auch per E-Mail und Fax Informationen übermittelt werden. (z.B. Verlegung von Lehrgangstagen, Änderung in Stundenplänen, Versendung von Literaturlisten u.a.) Eine weitergehende Datenverarbeitung erfolgt nur im Rahmen zwingender nationaler Vorschriften.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

7. ZUSATZVEREINBARUNG FÜR TEILNEHMER, DIE DURCH DIE AGENTUR FÜR ARBEIT GEFÖRDERT WERDEN

Teilnehmer/-innen, welche die Förderung gem. §§ 77 ff. SGB III beantragt haben, wird für den Fall, dass diese durch die Agentur für Arbeit nicht gewährt wird, ein Rücktrittsrecht eingeräumt. Ferner ist bei Nachweis der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit eine Kündigung ohne Fristeinholung möglich. In beiden Fällen verzichtet die Kammer auf die Stornierungsgebühr in Höhe von 25,00 Euro (Ziffer 3 Rücktritt/Kündigung der AGB der Kammer). Dagegen verbleibt es bei der Regelung der AGB der Kammer (Ziffer 3b), dass der/die Teilnehmer/-in dann lediglich noch die Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen hat, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht. Bis zum Zeitpunkt der Kündigung angefallene Zahlungsverpflichtungen sind zu erfüllen.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____