



Reklamation und Kundenrückgewinnung (E30)

Zielsetzung	Die Rückgewinnung verlorener und „schlafender“ Kunden ist ein unentdecktes Potenzial mit gewaltigen Ertrags-Chancen. Vor allem in gesättigten Märkten, in denen die Neukundengewinnung nur durch das kostenintensive Abwerben von Kunden der Mitbewerber möglich ist, sollten Sie diese Chance nutzen. Nach aktuellen Studien können 9 von 10 verlorenen Kunden zurückgewonnen werden. Und es lohnt sich für Sie doppelt, denn die Loyalität und Wiederkaufwahrscheinlichkeit zurückgewonnener Kunden ist wesentlich höher als bei neu gewonnenen Kunden und sogar höher als bei Ihren treuen Stammkunden.
Zielgruppe	Mitarbeiter mit Vertriebsaufgaben
Inhalte	<ul style="list-style-type: none">• Der systematische Kundenrückgewinnungs-Prozess• Kundenwert - Welche Kunden möchten und sollten Sie wieder zurück gewinnen• Analyse der Verlustursachen• Zeit – Je schneller Sie reagieren, desto größer sind Ihre Chancen• Planung und Umsetzung von Rückgewinnungsmaßnahmen• Mitarbeiterqualifikationen - Wer bringt die besten Voraussetzung mit?• Ressourcenplanung für die erfolgreiche Umsetzung• Rückholangebote kundenindividuell gestalten• Welche Rückhol-Strategien sind für welche Kundensegmente lohnenswert• Sympathische und überzeugende Rückholgespräche führen• Stolpersteine im Rückgewinnungsprozess• Fallstudien – Erfolgreiche Ansätze aus verschiedenen Branchen• Rückholerfolgsquote - Controlling der Maßnahmen• Zurückgewonnene Kunden langfristig binden
Termin, Dauer, Gebühr	Auf Anfrage 1 Tag 450,- Euro
Referent	Langjähriger Referent des IWW Trainer für Führungskräfte, gewerbliche Mitarbeiter und Vertriebsmitarbeiter, EFQM-Assessor
Seminarleitung	IWW
Ort	Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft University of Applied Sciences

Dieses Dokument kann direkt am Rechner ausgefüllt (grau schattierte Bereiche) und anschließend ausgedruckt werden.

Reklamation und Kundenrückgewinnung (E30)

Datum

Hochschule Karlsruhe - Technik und Wirtschaft
Institut für Wissenschaftliche Weiterbildung
Moltkestraße 30
76133 Karlsruhe

zuständig:
Frauke Höfler
Tel.: 0721/925-2812
Fax: 0721/925-2811
E-Mail: frauke.hoefler@hs-karlsruhe.de

Angaben zur Person: (Privatadresse)

Name	<input type="text"/>	Land	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text"/>	Straße	<input type="text"/>
Geburtsdatum	<input type="text"/>	PLZ	<input type="text"/>
Geburtsort	<input type="text"/>	Wohnort	<input type="text"/>
Telefon-Nr.	<input type="text"/>	Position:	angestellt <input type="radio"/> freiberuflich <input type="radio"/> arbeitssuchend <input type="radio"/>
Mobil-Tel.	<input type="text"/>	angestellt als:	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>		

Angaben zum Unternehmen

Firma	<input type="text"/>	Ort	<input type="text"/>
Abteilung	<input type="text"/>	Telefon-Nr.	<input type="text"/>
Straße	<input type="text"/>	Fax-Nr.	<input type="text"/>
Postfach	<input type="text"/>	E-Mail	<input type="text"/>
PLZ	<input type="text"/>		

Ansprechpartner/-in für Weiterbildung im Unternehmen

Rechnung erbeten an Privat Firma

*Mit der Unterschrift erkenne ich/erkennen wir die auf Seite 2/3 abgedruckten AGB der Koordinierungsstelle für Wissenschaftliche Weiterbildung der Hochschule Karlsruhe - Technik und Wirtschaft an. Bei der Anmeldung durch die Firma ist der Stempelaufdruck und die Unterschrift unbedingt erforderlich.

Datum, Ort

*Unterschrift/Firmenstempel

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche mit dem

**Institut für Wissenschaftliche Weiterbildung
(IWW),**

Hochschule Karlsruhe - Technik und Wirtschaft

Moltkestraße 30, 76133 Karlsruhe

sowie der dazugehörigen Export-Akademie Karlsruhe (im Folgenden „Veranstalter“) abgeschlossenen Verträge, die die Durchführung einer vom Veranstalter angebotenen Dienstleistung zum Gegenstand haben, insbesondere

**Weiterbildungsseminare und Kontaktstudiengänge des
IWW.**

1. Allgemeine Bestimmungen

Interessenten unserer Veranstaltungen können sich per Fax, über unsere Homepage, per E-Mail oder auf dem Postweg zu einem Seminar oder einer anderen

Weiterbildungsveranstaltung verbindlich anmelden oder sich einen Platz in einem der Kontaktstudiengänge bzw. Seminare reservieren. Bei einer Reservierung bleibt die Option einer verbindlichen Anmeldung bis acht Wochen vor Veranstaltungsbeginn bestehen. Mit verbindlicher Anmeldung kommt ein Seminarvertrag über die gesamte Weiterbildungsveranstaltung bzw. über das Seminar zustande. Vertragspartner der Veranstalterin ist der angemeldete Teilnehmer bzw. das Unternehmen des angemeldeten Teilnehmers.

2. Höhe und Fälligkeit der Seminargebühren

Der Seminarpreis geht aus dem jeweiligen Seminarprogramm hervor. Alle Preise verstehen sich als Gesamtpreis je Teilnehmer. Rechnungsstellung erfolgt zwei Wochen vor Seminarbeginn. Mit Rechnungsstellung ist die Seminargebühr sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Anmeldung innerhalb zwei Wochen vor Veranstaltungstermin werden die Gebühren sofort, spätestens am ersten Tag des Seminars fällig.

3. Stornierung von Anmeldungen durch Teilnehmer (nicht für Kontaktstudiengänge und Inhouse Veranstaltungen)

1) Jede Stornierung einer Anmeldung hat unter Wahrung der **Schriftform** gem. § 126 BGB gegenüber dem Veranstalter zu erfolgen (Telefax bzw. E-Mail ist ausreichend).

2) Eine Stornierung der Teilnahme an einer Veranstaltung ist bis drei Wochen vor dem jeweiligen Seminarbeginn kostenfrei möglich. Bei Stornierungen bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn wird die Hälfte der Teilnahmegebühr, danach ist die volle Teilnahmegebühr fällig, es sei denn, es wird ein Ersatzteilnehmer desselben Unternehmens gestellt. Umbuchungen werden wie Stornierungen behandelt.

3) Für die Stornierung von Anmeldungen zu **Kontaktstudiengängen und Inhouse Veranstaltungen gelten besondere Stornierungsbedingungen (unter § 6 AGB).**

4. Stornierung bei Rabattvereinbarung

1) Für den Fall, dass dem Kunden (Unternehmen) ein Frühbucherrabatt als Teilnehmerrabatt eingeräumt wurde, gilt für den stornierten Teilnehmer § 3 Ziffer 2 entsprechend.

2) Für den Fall, dass dem Kunden (Unternehmen) ein Mengenrabatt als Teilnehmerrabatt - also die Teilnahme mehrerer Personen dieses Kunden (Unternehmen) - sowie ein Frühbucherrabatt eingeräumt wurde, gilt nachfolgende Sonderregelung: Für jeden einzelnen stornierten Teilnehmer gilt jeweils § 3 Ziff. 2 entsprechend). Für die Berechnung der verbleibenden Teilnahmegebühren entfällt der Mengenrabatt insgesamt. Es wird für jeden verbleibenden Teilnehmer die volle Teilnahmegebühr berechnet.

3) Für den Fall, dass dem Kunden (Unternehmen) ein Mengenrabatt als Veranstaltungsrabatt - also die Teilnahme einer Person dieses Kunden (Unternehmen) an mehreren Veranstaltungen - sowie ein Frühbucherrabatt eingeräumt wurde, gilt nachfolgende Sonderregelung: Für jede einzeln stornierte Veranstaltung gilt oben jeweils Ziff. 2). Für die Berechnung der verbleibenden Veranstaltungen entfällt der Mengenrabatt insgesamt. Es wird für jede verbleibende Veranstaltung die volle Teilnahmegebühr berechnet..

5. Absagen von Veranstaltungen

Der Veranstalter ist berechtigt, eine Veranstaltung aus wirtschaftlichen oder organisatorischen Gründen abzusagen. Er erstattet in diesem Fall die bereits geleisteten Teilnahmegebühren zurück. Weitergehende Ansprüche können daraus nicht abgeleitet werden. Eventuelle Stornierungs- oder Umbuchungsgebühren für vom Teilnehmer gebuchte Transportmittel oder Übernachtungskosten werden von der Veranstalterin nicht erstattet. Die Seminarabsagen erfolgen möglichst zwei Wochen vor Seminarbeginn.

6. Bestimmungen für Kontaktstudiengänge und Inhouse-Veranstaltungen

A) Kontaktstudiengänge

1) Bei dieser Veranstaltungsreihe setzt sich die Buchung aus mehreren Veranstaltungen zusammen, die in fester Zusammenstellung gebucht werden. In diesem Fall können einzelne Veranstaltungen nicht getrennt storniert werden. Eine kostenfreie Stornierung der Anmeldung seitens des/ der Angemeldeten ist nur bis zu sechs Wochen vor Veranstaltungsbeginn möglich. Bei späteren Stornierungen werden folgende Stornierungsgebühren erhoben:

1.1) bis 5 Wochen
vor Veranstaltungsbeginn i.H.v. 2 %

1.2) bis 4 Wochen
vor Veranstaltungsbeginn 15 %

1.3) bis 3 Wochen
vor Veranstaltungsbeginn 30%

1.4) bis 2 Wochen
vor Veranstaltungsbeginn 50 %

1.5) bis 1 Woche
vor Veranstaltungsbeginn 80 %

1.6) bei Stornierungen, die unter einer Woche vor Veranstaltungsbeginn erfolgen oder bei Nichterscheinen beträgt die Stornierungsgebühr 100%.

2) Von der Berechnung der Seminargebühren gem. Ziffer 1.1) bis 1.6) kann ganz oder teilweise abgesehen werden, wenn

2.1) Ein vom Stornierenden benannter Ersatzteilnehmer in das Vertragsverhältnis eintritt oder ein anderer Teilnehmer anstatt des/ der Angemeldeten an der Veranstaltung teilnimmt.

3) Sonstige Rücktritts- und Widerrufsrechte gleich auch welchem Rechtsgrund sind für den/ die angemeldete/n Teilnehmer/in ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gem. § 626 BGB bleibt unberührt.

B) Inhouse-Veranstaltungen

1) Inhouse-Veranstaltungen können bis 8 Wochen vor dem ausgewählten Termin gegen eine Gebühr von 500,00 € storniert werden. Bei Stornierungen bis vier Wochen vor Seminarbeginn werden 50 %, danach die volle Teilnahmegebühr fällig.

2) Stornogebühren Dritter Leistungsträger - insbesondere für Reisetickets oder Hotelübernachtungen - werden in der Höhe weiterberechnet, in der sie anfallen. Wird ein Inhouse-Training wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder einer sonstigen vom Veranstalter nicht verschuldeten Verhinderung des Referenten verschoben, wird in Absprache ein Ersatztermin festgelegt oder ein Ersatzreferent mit gleicher Qualifikation gestellt.

7. Nutzung von Veranstaltungsunterlagen

Vorträge und Veranstaltungsunterlagen genießen den Schutz des Urheberrechtsgesetzes. Nutzungsrechte werden nur durch ausdrückliche schriftliche Nutzungsrechtseinräumung übertragen. Die Teilnehmer sind nicht befugt, Lizenzmaterial, das zu Schulungs- und Informationszwecken ausgehändigt wird, zu kopieren. Lizenzmaterial sind Datenverarbeitungsprogramme und/ oder lizenzierte Datenbestände (Datenbanken) in maschinenlesbarer Form einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

8. Seminarablauf / Änderungen im Lehrprogramm

Wir behalten uns die Änderung der zeitlichen und inhaltlichen Abfolge des Kursprogrammes sowie eine Anpassung der Lehrgangsinhalte vor. Nach kompletter erfolgreicher Absolvierung eines Lehrganges bzw. Seminars erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung. Bei Erfüllung der kursspezifischen Anforderungen im Kontaktstudium erhalten Sie ein Zertifikat mit dem Zusatz „erfolgreich teilgenommen“. Im Kontaktstudium können versäumte Veranstaltungstage innerhalb von 12 Monaten unter der Voraussetzung eines entsprechenden Angebots nachgeholt werden. Ein Rückzahlungsanspruch besteht nicht.

9. Änderungsvorbehalte

Wir sind berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen oder Abweichungen (z. B. aufgrund von rechtlichen Änderungen) vor oder während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern. Wir sind berechtigt, die vorgesehenen Referenten im Bedarfsfall (z.B. Krankheit, Unfall) durch andere hinsichtlich des angekündigten Themas entsprechend qualifizierte Personen zu ersetzen.

Hinweis zum Datenschutz:

Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten durch das IWW erfolgt unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes.

IWW AGB Stand: 25.08.2015