



## *Seminar „Effiziente Auftragsabwicklung im Kundendienst“*

05.03.2026

### **Das Seminar**

Gute Arbeit und guter Service sind die entscheidenden Faktoren für nachhaltige Kundenbeziehungen! Bei steigenden Kundenansprüchen und zunehmender Komplexität der Aufträge ist dies eine Herausforderung. Vom ersten Kundenkontakt bis zur Auftragsdokumentation stellen wir Ihre Kundendienst- und Wartungsorganisation auf den Prüfstand und zeigen Ihnen, wie Sie diese noch kundengerechter gestalten können.

### **Zielgruppe**

Dieser Workshop richtet sich an alle am Kundendienstauftrag beteiligten Mitarbeiter.

### **Ihr Nutzen**

- Wirtschaftliche Abwicklung von Kundendienst- und Wartungsaufträgen
- Weniger Reklamationen und Beschwerden
- Mehr Umsatz und bessere Erträge im Kundendienst
- Sensibilisierte Mitarbeiter

### **Inhalte des Seminars**

Anhand von Muster-Prozessabläufen werden die Abläufe im eigenen Unternehmen analysiert und optimiert. Viele Fallbeispiele aus der Unternehmenspraxis gewährleisten den unmittelbaren Praxisbezug.

### **Gruppengröße**

Für den nachhaltigen und langfristigen Lernerfolg haben wir die Teilnehmerzahl dieses Seminars konsequent auf 20 Personen begrenzt.

### **Termin**

**Donnerstag, 5. März 2026, 09:00 - 16:00 Uhr**

### **Veranstaltungsort**

Veranstaltungsraum des Fachverbandes SHK S-H, Rendsburger Landstraße 211, 24113 Kiel

### **Trainer**

Sebastian Thumm, Handwerksmeister und Gesellschafter der Unternehmensberatung shk-aktiv<sup>2</sup>

### **Teilnehmerpreis**

Der exklusive Teilnehmerpreis für Innungsbetriebe für dieses hochwertige Praxis-Seminar beträgt **395,- € netto zzgl. gesetzl. MwSt. (inklusive Tagungsgetränke und Verpflegung).**

**Hinweis**

Das Seminar ist auf 20 Teilnehmer begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Beauftragt mit der Durchführung ist die Berufsförderung Handwerk Nord GmbH.

---

**Fax-Anmeldung 04 31 / 98 169 - 77** oder per [E-Mail: janin.ortmann@bf-handwerk.de](mailto:janin.ortmann@bf-handwerk.de)

Hiermit erfolgt die verbindliche Anmeldung für

Teilnehmer	<input type="radio"/> FV Sanitär Heizung Klima Schleswig-Holstein <input type="radio"/> LIV Elektro- und Informationstechnik SH
Betrieb - Stempel -	Telefon
	E-Mail
	E-Mail für X- Rechnung
Datum, Unterschrift	

Hinweis: Nach erfolgter Anmeldung ist bei einer Absage nach dem 17.02.2026 die volle Teilnahmegebühr fällig.

#### Teilnahmebedingungen für Fortbildungsveranstaltungen der Berufsförderung Handwerk Nord GmbH

##### **1. Anmeldung**

Anmeldungen werden grundsätzlich nur in schriftlicher Form (Anmeldeformular) in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.  
Sofern in der Ausschreibung nicht anders erwähnt, ist der Anmeldeschluss 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn.  
Die Anmeldung wird mit dem Eingang bei der BfH verbindlich.

##### **2. Teilnahmegebühr**

Die Teilnahmegebühren werden gemäß Ausschreibung für jede einzelne Veranstaltung bekannt gegeben.  
Sie umfasst die Lehrgangsunterlagen und evtl. anfallende Prüfungsgebühren.  
Mit der Anmeldung wird die Teilnahmegebühr grundsätzlich fällig. Sie ist nach Rechnungstellung zu den angegebenen Zahlungsbedingungen fällig.  
Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der BfH in Kiel.

##### **3. Teilnahmebestätigung**

Die Anmeldungen werden - soweit erforderlich - mit Angaben zu Ort, Zeit und Ablauf der Veranstaltung gesondert bestätigt.  
Eine evtl. Absage erhält jeder angemeldete Teilnehmer mitgeteilt.

##### **4. Abmeldung**

Eine Rücktrittserklärung muss schriftlich erfolgen.

Nach erfolgter Anmeldung ist bei einer Absage nach dem in der Ausschreibung einer Veranstaltung genannten Zeitpunkt die volle Teilnahmegebühr fällig.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben von der Veranstaltung und/oder bei fehlender Absage wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

##### **5. Änderungen**

Die BfH behält sich in Ausnahmefällen vor, einen Referentenwechsel vorzunehmen, Veranstaltungen aus wichtigen Gründen (z. B. unzureichende Anmeldungen, Erkrankung des Referenten) abzusagen oder terminlich zu ändern und den Veranstaltungsort zu wechseln. Fällt eine Veranstaltung aus, wird die Teilnahmegebühr in voller Höhe zurückerstattet. Andere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.

##### **6. Haftung**

Für Schäden an Personen oder Sachen in Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltung wird seitens der BfH nicht gehaftet.

##### **7. Anerkennung der Teilnahmebedingungen**

Mit der Anmeldung erkennen der Betrieb sowie der Teilnehmer diese Teilnahmebedingungen an.

*Stand: Dezember 2022*