



Das Einmaleins der Mitarbeitergespräche

Kurzinfo Das Mitarbeitergespräch ist ein zentrales Instrument der Personalführung. Um dieses Instrument wirksam einzusetzen, gilt es wichtige Regeln zu beachten. Lernen Sie anhand von Praxisbeispielen, Mitarbeitergespräche vorzubereiten und optimal zu führen. So motivieren Sie Ihre Mitarbeiter und bleiben auch in schwierigen Situationen stets souverän. Der Workshop wendet sich an Führungskräfte, die mehr Sicherheit gewinnen oder ihre Kommunikationstechniken verfeinern wollen.

- Inhalt**
- Kommunikation: 4-Seiten einer Nachricht und 4-Ohren-Modell – was hat es damit auf sich?
 - Was ist das Besondere an Einzelgesprächen?
 - Wie verlaufen Gesprächsführung und Kommunikation bei Kritik und Konflikten?
 - Wie organisiere ich gezielt Gespräche im Team?
 - Wie gehe ich mit Einwänden um?
 - Gesprächsübungen und Erfahrungsaustausch

Termine	Tageskurs	Zeiten	Investition
	21.04.2018 - 21.04.2018	Sa 09.00 - 16.00 Uhr	175,- €

Finanz. Förderung Inhaber einer Handwerkskarte der Handwerkskammer Hamburg und deren Mitarbeiter erhalten 5% Rabatt auf die Lehrgangskosten, sofern die Buchung und Rechnungsabwicklung über die Firma erfolgt.

Veranstaltungsort ELBCAMPUS Kompetenzzentrum Handwerkskammer Hamburg
Zum Handwerkszentrum 1, 21079 Hamburg

Ansprechpartner Julia Maria Arff und Thore Björnskov
Tel.: 040 35905-777
E-Mail: weiterbildung@elbcampus.de

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

1. Veranstalter, Rechtsträger

Diese Teilnahmebedingungen gelten für alle Bildungsmaßnahmen (Lehrgänge), die durch die Handwerkskammer Hamburg in ihren Berufsbildungszentren als Veranstalterin durchgeführt werden.

Grundsätzlich stehen die Bildungsmaßnahmen der Handwerkskammer Hamburg jedem offen. Sofern für die Zulassung zur Prüfung besondere Zulassungsvoraussetzungen gelten, müssen diese erfüllt werden. Die Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme begründet nicht den Anspruch auf Prüfungszulassung.

2. Vertragsabschluss

Mit der verbindlichen Bestätigung der Anmeldung kommt der Vertrag zustande.

3. Gebühren

Die Lehrgangsgebühren werden mit Zugang der Rechnung fällig.

4. Zahlungsbedingungen, Ratenzahlung

Die Einzelheiten der beantragten Ratenzahlung werden in einer individuellen Vereinbarung zwischen dem Teilnehmer* und der Veranstalterin festgelegt. Kommt es zu keiner Einigung hierüber, schuldet der Teilnehmer die Gebühr gemäß Ziffer 3. Ein Anspruch auf Ratenzahlung besteht nicht.

5. Rücktritt des Teilnehmers

Bis spätestens 14 Tage vor Lehrgangsbeginn kann der Teilnehmer durch schriftliche Erklärung gegenüber der Veranstalterin zurücktreten. Für den Zeitpunkt des Rücktritts ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei der Veranstalterin maßgebend. Vom 13. Tag vor Lehrgangsbeginn (erster Tag nach Ablauf der vorgenannten Rücktrittsfrist) bis zum Tag des Lehrgangsbegins ist ein Rücktritt in der vorgenannten Form mit folgender Maßgabe möglich:

Die Veranstalterin kann einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von

- 50% der Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer bis 120 Unterrichtsstunden
- 30% der Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer bis 240 Unterrichtsstunden
- 15% der Gebühr bei Lehrgängen mit einer Dauer über 240 Unterrichtsstunden verlangen.

Kann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass der Veranstalterin ein wirtschaftlicher Nachteil nicht oder wesentlich niedriger als der genannte pauschalierte Schadensersatz entstanden ist, so hat die Veranstalterin nur einen Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.

Teilnehmer, denen die Maßnahme durch die Agentur für Arbeit gefördert wird, haben ein kostenfreies Rücktrittsrecht bei Arbeitsaufnahme und Wegfall der Förderung.

6. Kündigung durch den Teilnehmer nach Lehrgangsbeginn

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Zur Fristwahrung gilt das Datum des Poststempels. Bei berufsbegleitenden Lehrgängen bzw. Teilzeitlehrgängen ist eine Kündigung mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich. Bei Vollzeitlehrgängen ist eine Kündigung mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende möglich. Die Lehrgangsgebühr ist bis zum Ende der Kündigungsfrist anteilig zu zahlen. Kann der Teilnehmer den Nachweis erbringen, dass der Veranstalterin durch die Kündigung kein oder wesentlich niedrigerer wirtschaftlicher Nachteil entstanden ist, so hat die Veranstalterin nur einen Zahlungsanspruch in Höhe des nachgewiesenen wirtschaftlichen Nachteils.

Die gesetzlichen Bestimmungen zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus berechtigtem Grund sind davon ausgenommen.

7. Rücktritt durch die Veranstalterin

Die Veranstalterin ist berechtigt, bei ungenügender Beteiligung, Ausfall eines Dozenten oder aus anderen zwingenden Gründen bis zum Beginn des Lehrgangs diesen abzusa-gen. Bereits bezahlte Gebühren werden erstattet; weitergehende Ansprüche des Teilnehmers, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

8. Durchführungsänderungen der Veranstaltungen

Die Veranstalterin behält sich das Recht des Wechsels von Dozenten oder Änderungen des Stundenplanes, der Unterrichtszeit (z.B. wegen Erkrankung eines Dozenten) und des Unterrichtsinhalts vor, soweit dies den Teilnehmern unter Berücksichtigung der

Interessen der Veranstalterin zumutbar ist. Ausgefallener Unterricht wegen kurzfristiger Nichtverfügbarkeit des Dozenten ohne Möglichkeit des Einsatzes eines Ersatzdozenten wird zu einem anderen Zeitpunkt nachgeholt. Schadensersatzansprüche seitens der Teilnehmer sind ausgeschlossen, es sei denn, der Veranstalter handelt vorsätzlich oder grob fahrlässig.

9. Copyright und Urheberrecht

Sämtliche Rechte an den Schulungsunterlagen und sonstigen Arbeits- und Begleitmaterialien, gleich welcher Form, liegen bei der Veranstalterin bzw. beim Verfasser. Die Veröffentlichung oder Weitergabe an Dritte ohne schriftliche Genehmigung der Veranstalterin ist grundsätzlich untersagt. Bei Zuwiderhandlungen ist der Teilnehmer zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Weitergehende Ansprüche des jeweiligen Urhebers bzw. Lizenzgebers bleiben unberührt.

10. Computernutzung

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die Software nur für Schulungszwecke zu nutzen, nicht zu vervielfältigen, zu ändern oder an Dritte weiterzugeben bzw. Dritten nutzbar zu machen. Genauso dürfen Zugangsdaten nicht an Dritte weitergegeben werden bzw. Dritten nutzbar gemacht werden. Des Weiteren ist der Teilnehmer nicht berechtigt, Konfigurationen an Hard- und Software sowie Installationen fremder Software und externer Daten ohne Zustimmung des Dozenten durchzuführen. Urheberrechte sind zu beachten. Bei Veranstaltungen mit EDV-Einsatz sind ausschließlich die zur Verfügung gestellten Unterrichtsmittel zugelassen. Die Manipulation von Hard- und Software in jeglicher Form ist verboten. Ein Verstoß hiergegen kann zum Lehrgangsausschluss führen. Verwendete Computersoftware ist urheberrechtlich geschützt. Kopieren und/oder Weitergabe an Dritte ist nur mit vorheriger Zustimmung des Urheberrechts-Inhabers zulässig.

11. Internetnutzung

Der Teilnehmer darf den Internetzugang der Schulungscomputer nicht für schulungsfremde Zwecke nutzen. Schulungsfremde Zwecke sind insbesondere das Aufrufen oder Downloaden von Seiten mit z. B. pornografischen, politisch radikalen, gewaltverherrlichenden oder volksverhetzenden Inhalten. Ferner dürfen keine Uploads durchgeführt werden.

12. Nutzungsbedingungen Lernplattform LERNWELT

Für die Benutzung der Lernplattform LERNWELT des ELBCAMPUS Kompetenzzentrums der Handwerkskammer Hamburg gelten ergänzende Nutzungsbedingungen.

13. Hausordnung

Der Teilnehmer hat die Hausordnung zu befolgen.

14. Ausschluss von Veranstaltungen

Die Veranstalterin kann den Teilnehmer, der die jeweilige Lehrgangsgebühr oder die entsprechende Rate nicht bezahlt hat, von der weiteren Teilnahme durch Kündigung des Vertrages ausschließen. Ebenso kann die Veranstalterin in den Fällen verfahren, in denen der Teilnehmer die Vorschriften der Computer- und Internetnutzung (Ziffer 10 und 11) sowie die Hausordnung (Ziffer 13) nicht beachtet oder die Durchführung des Lehrgangs gefährdet. Der Teilnehmer hat einen ggf. zu verantwortenden Schaden zu ersetzen. Die Pflicht zur Entrichtung der gesamten Lehrgangsgebühr bleibt in diesem Fall bestehen.

15. Haftung

Bei Diebstahl oder Beschädigung des Eigentums eines Teilnehmers während des Aufenthaltes am Lehrgangsort haftet die Veranstalterin nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

16. Sonstiges

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorstehenden Teilnahmebedingungen bleibt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches.

17. Informationspflicht nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die Handwerkskammer Hamburg beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Stand: Oktober 2017

WIDERRUFSBELEHRUNG BEI FERNABSATZVERTRÄGEN UND VERTRÄGEN IM ELEKTRONISCHEN GESCHÄFTSVERKEHR SOWIE BEI AUSSERHALB VON GESCHÄFTSRÄUMEN GESCHLOSSENEN VERTRÄGEN

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 (ELBCAMPUS Kompetenzzentrum Handwerkskammer Hamburg, Zum Handwerkszentrum 1, 21079 Hamburg, Tel.: 040 35905 800, Fax: 040 35905-888, E-Mail: widerruf@elbcampus.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 ein Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist (Download auf <https://www.elbcampus.de/agg>). Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt 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 Transaktion 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 Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

HINWEIS ZUM DATENSCHUTZ

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des Hamburgischen Datenschutzgesetzes.

* Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z. B. Teilnehmer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichberechtigung grundsätzlich für beide Geschlechter.

FÜR IHRE VERBINDLICHE ANMELDUNG (PER FAX: 040 359 05-700)

Bitte in Druckschrift ausfüllen. Vielen Dank!



Frau Herr

Name der Teilnehmerin / des Teilnehmers	Vorname
Straße / Hausnummer	PLZ / Ort
Geburtsdatum / Geburtsort	Telefon mobil, privat
Telefon dienstlich	E-Mail-Adresse
Ausbildungsberuf	aktuelle Berufstätigkeit
Gewerk / Branche	

RECHNUNGSADRESSE (FALLS ABWEICHEND)

Die Zahlungen Dritter, wie z. B. des Arbeitgebers, befreien nicht von der persönlichen Zahlungsverpflichtung.

Rechnungsempfänger	Ansprechpartner
Straße / Hausnummer	PLZ / Ort
Telefon	Telefax
E-Mail-Adresse	HWK Hamburg Betriebs-Nr. (für Handwerkskarten-Rabatt)
Ort, Datum	Unterschrift des Rechnungsempfängers

ANMELDUNG FÜR DIE FOLGENDEN SEMINARE / LEHRGÄNGE DER HANDWERKSKAMMER HAMBURG

Seminarbezeichnung / Lehrgangsbezeichnung	(Modul)	Beginntermin	Endtermin
Seminarbezeichnung / Lehrgangsbezeichnung	(Modul)	Beginntermin	Endtermin
Seminarbezeichnung / Lehrgangsbezeichnung	(Modul)	Beginntermin	Endtermin

Bemerkungen

Ich bestätige, die Teilnahmebedingungen erhalten zu haben. Ergänzend zu den Teilnahmebedingungen gilt für Teilnehmende, die nach dem SGB II/III gefördert werden, dass ein Rücktritt von der Bildungsmaßnahme möglich ist, ohne dass ihnen Kosten entstehen, sofern sie nicht mehr gefördert werden oder zwischenzeitlich eine Arbeit aufnehmen.

Ich bestätige, dass ich die Widerrufsbelehrung zur Kenntnis genommen habe.

Für Seminare/Lehrgänge, die mit einer Prüfung abschließen, fallen Gebühren und ggf. Mehrkosten für die Nutzung von Werkstätten und die Bereitstellung von Material an. Die Höhe der Prüfungsgebühren richtet sich nach den aktuell geltenden Gebührenordnungen.

Der ELBCAMPUS und die damit verbundenen Unternehmen können die von Ihnen bereitgestellten Informationen verwenden, um Sie auf einem der folgenden Wege über ELBCAMPUS Seminare, Services und Angebote zu informieren:

Per E-Mail Per Post Per Telefon

Ort, Datum	Unterschrift der Teilnehmerin / des Teilnehmers
------------	---