

# PERSONALENTWICKLUNG



**PIW** Seminare **2019**

## Seminare

- 4 Personalentwicklung kompakt – speziell für Führungskräfte: Die wichtigsten Handlungsfelder und PE-Instrumente
- 5 Kunden- und Serviceorientierung in der Verwaltung
- 6 Raus aus dem Hamsterrad: Professionelles Zeit- und Selbstmanagement
- 7 Stressmanagement: Umgang mit Belastung und Stress am Arbeitsplatz
- 8 Die Kunst der Präsentation – Rhetorik und Präsentationstechnik
- 9 Konfliktmanagement – Techniken und Tipps zur Klärung und Prävention von Konflikten
- 11 Moderation für Führungskräfte: Effizient und professionell Besprechungen, Arbeitsgruppen und Teams leiten und moderieren
- 12 Professionelles Verhandlungstraining: Methoden, Tipps und gute Strategien
- 13 Gesprächs- und Verhandlungsführung
- 14 Rückkehr- und BEM-Gespräche optimal vorbereiten und erfolgreich führen
- 15 Betriebliches Gesundheitsmanagement



## Personalentwicklung



Führungskräfte und Beschäftigte fachlich qualifizieren und individuell entwickeln

## Organisationsentwicklung



Organisationsveränderungen mit Personalentwicklungsmaßnahmen eng verzahnen

## Change Management



Veränderungsprozesse professionell gestalten und/oder extern begleiten

Für die Qualifizierung Ihrer Beschäftigten gibt es einen umfangreichen Werkzeugkoffer an Methoden und Instrumenten. Nutzen Sie unser Know-how, um Ihre Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachlich auf dem neuesten Stand zu halten und ihre Methodenkompetenz auszubauen.

In unseren Schulungen und Beratungsprozessen verzahnen wir Personal- und Organisationsentwicklung eng miteinander, damit Ihre internen Veränderungsprozesse auf allen Ebenen nachhaltig sind und intern eine möglichst hohe Akzeptanz haben.

Wir beraten und unterstützen Sie mit unserer langjährigen Erfahrung und erstellen Ihnen gern individuelle Konzepte und Angebote für Ihr Haus und Ihre speziellen Rahmenbedingungen.



## Kontakt

**Maria Baier**

Inhouse-Anfragen  
06661 9603-14  
baier@piw-beratung.de

# Personalentwicklung kompakt – speziell für Führungskräfte: Die wichtigsten Handlungsfelder und PE-Instrumente

## Buchungsnummer

OP-KTPE

## Teilnehmerzahl

ca. 16 Personen

## Zeitplan

1. Tag: 09:30 - 17:00 Uhr

2. Tag: 08:00 - 15:30 Uhr

## Seminargebühr

850,00 € + MwSt.

## Zielgruppe

Personalabteilungen sowie Führungskräfte, die ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt und individuell weiterentwickeln wollen.

Moderne und strategische Personalentwicklung (PE) hat mit der klassischen Fort- und Weiterbildung nur noch wenig zu tun. Personal- und Organisationsentwicklung sind heute nicht mehr zu trennen. War früher Personalentwicklung eine klassische Aufgabe von Personalabteilungen, ist PE heute in erster Linie Führungsaufgabe. Stetiger Wandel, neue Aufgaben, Digitalisierung oder Flexibilisierung der Arbeitszeiten stellen Führungskräfte vor die Herausforderung, ihre eigenen Beschäftigten fortwährend zu qualifizieren, neue Fachkräfte zu gewinnen oder Leistungsträger zu binden.

Die meisten Führungskräfte haben aber nie die Methoden und Tools strategischer PE erlernt. Deshalb richtet sich dieses Seminar speziell an Führungskräfte und vermittelt nicht nur wesentliche Grundlagen moderner Personalentwicklung, sondern hauptsächlich viele praktische Tipps für die tägliche Umsetzung von PE-Instrumenten in den eigenen Abteilungen und Sachgebieten. Das Seminar hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern konzentriert sich auf die zentralen PE-Handlungsfelder und Bedarfe von Führungskräften im öffentlichen Dienst.

### Aktuelle Herausforderungen öffentlicher Organisationen

- Personalgewinnung, -auswahl und -bindung
- Führungskräfte- und Nachwuchskräftequalifizierung
- Arbeitswelt 4.0: Digitalisierung, Arbeitszeitflexibilisierung etc.
- Lebenslanges Lernen, Potenzialermittlung und Mitarbeiterqualifizierung
- Wissensmanagement, Diversity Management, Gesundheitsmanagement

### Die Rolle von Führungskräften in PE-Prozessen

- Die besondere Rolle und Aufgaben von Führungskräften im Bereich PE
- Ziele und Zielgruppen der Personalentwicklung
- Abgrenzung zur Fort- und Weiterbildung
- Strategische, konzeptionelle und operative Personalentwicklung
- Die enge Verzahnung zwischen Organisations- und Personalentwicklung
- Die Rolle der internen Personal- und Organisationsentwicklung

### Wichtige PE-Tools für Führungskräfte

- Anforderungs-, Bedarfs- und Potenzialanalysen
- Anforderungsprofile: Nutzen und praktische Erstellung
- Nachwuchsqualifizierungsprogramme und Nachwuchssicherung
- Professionelle Personalauswahl: Methoden und Instrumente
- Personalbindung, Onboarding und Integration neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Teamentwicklung im eigenen Bereich

### Überblick über die klassischen Instrumente der Personalentwicklung

- Into-the-job: Personalauswahl, Einarbeitung, Trainee-Programme etc.
- On-the-job: Jahresgespräche, Beurteilung etc.
- Near-the-job: Hospitationsprogramme, Mentoring etc.
- Out-of-the-job: Beurlaubungsprogramme etc.

### Ihre aktuellen Praxisfälle, Fragen und Anliegen

Gerne können im Rahmen des Seminars Ihre aktuellen Projekte oder Fragen diskutiert werden

## Seminartermin

11. - 12.09.2019

Kassel  
BW Plus Hotel Kassel City  
Ü/F · 99,00 € pro Tag

„Was kann ich für Sie tun?“

## Kunden- und Serviceorientierung in der Verwaltung

Von internen Service- und Querschnittsabteilungen werden hohe Fachkompetenz, Schnelligkeit und eine kundenorientierte Haltung verlangt, denn das Verhalten der Verwaltung prägt maßgeblich die Außenwirkung eines Hauses. Deshalb sollen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen in jeder Hinsicht aus vollem Herzen eine Dienstleistungshaltung haben. Das gilt für den Umgang mit Kunden und Bürgern, aber auch intern gegenüber Fachabteilungen oder Kolleginnen und Kollegen. Für Beschäftigte solcher Abteilungen ist es allerdings nicht immer leicht, all den Ansprüchen und Kundenwünschen gerecht zu werden oder bei Angriffen ruhig zu bleiben. Wird zudem die Dienstleistung nicht gewürdigt, macht sich schnell Frust und Demotivation breit. Im Seminar trainieren Sie professionelle Kundenfreundlichkeit und hilfreiche Gesprächstechniken für Konfliktsituationen. Sie erhalten Tipps aus dem Beschwerdemanagement und Telefontraining, damit Sie in kritischen Momenten freundlich und sachlich bleiben können. Zugleich soll das Seminar Sie stärken, indem Sie Ihr Selbstbild, Ihre Sprache und Ihr Auftreten reflektieren: Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Servicebereichen sind sehr fachkompetente und erfahrene Experten. Agiert man aus dieser inneren Haltung heraus, begegnet man Kooperationspartnern und Kunden automatisch auf Augenhöhe.

### Service: Was heißt das eigentlich?

- Ansprüche, Bedürfnisse und Wünsche von Kunden
- Das interne Serviceverständnis der eigenen Organisation
- Das eigene Bild von „Dienstleistung“ – Selbstreflexion und Selbstbild

### Beschwerdemanagement

- „Dafür bin ich nicht zuständig“ – Was Kundinnen und Kunden alles ärgert
- Viele Tipps, wie Sie auf Beschwerden und Angriffe am besten reagieren
- Ein kritischer Blick auf unsere „Amtssprache“ und typische Standardsätze

### Der Werkzeugkoffer kundenorientierter Gesprächsführung

- Empfängergerichtetes und wertschätzendes Kommunizieren auf Augenhöhe
- Aktives und passives Zuhören – der Schlüssel zur Konfliktvermeidung
- Wichtige Fragetechniken und Methoden aus dem Beschwerdemanagement
- Ins Telefon lächeln – Tipps und Techniken speziell für Telefonate
- Vom Problem zum nächsten guten Schritt: Lösungsorientierte Gesprächssteuerung
- Die Besonderheit von Beratungsgesprächen

### Wenn's mal kracht – Tipps und Methoden für besseres Stressmanagement

- Ruhig bleiben und sich nicht ärgern: Wie macht man das?
- Hilfreiche Deeskalationsstrategien, um kritische Situationen und Konflikte zu entschärfen
- Stressfalle Multitasking u. ä. – hilfreiche Tipps aus dem Zeit- und Selbstmanagement
- Der Blick auf unsere inneren Antreiber (Helfersyndrom, Perfektionismus u. ä. Fallen)
- Den Ärger im Büro lassen und nicht mit nach Hause nehmen

### Inhouse-Angebot

OP-INNE

### Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

### Empfehlung

1 - 2 Tage



### Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# Raus aus dem Hamsterrad: Professionelles Zeit- und Selbstmanagement

## Inhouse-Angebot

OP-ZMAN

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Empfehlung

1 - 2 Tage

Das mach ich morgen! Wo hab ich die Datei nochmal abgelegt? Oh, die Besprechung ist schon in fünf Minuten...

Kennen Sie das? Sie haben eine Menge um die Ohren und sind zu beschäftigt, um Prozesse zu dokumentieren, To-do-Listen zu erstellen, wichtige Infos abzulegen und Unterlagen zu sortieren, von E-Mail-Management ganz zu schweigen. Theoretisch wissen wir, dass gutes Zeit- und Selbstmanagement nicht nur Aufgaben strukturiert, sondern uns auch psychisch im Alltag enorm entlastet. Praktisch scheitern wir täglich am wachsenden Arbeitsberg.

In diesem Seminar lernen Sie praktische und leicht umsetzbare Methoden und Werkzeuge kennen, um sich nachhaltiger besser zu organisieren. Sie erhalten viele nützliche Tipps und Strategien für den besseren Umgang mit Stress am Arbeitsplatz und erkennen Ihre eigenen Muster und Antreiber, um langfristig zu einer gesünderen Work-Life-Balance zu gelangen.

### Raus aus dem Hamsterrad – leicht gesagt, aber wie?!

- Erfolgreiches Zeitmanagement: Ansätze, Methoden, Literaturempfehlungen
- Wie tickt unser Gehirn? Neurowissenschaftliche Erkenntnisse
- Mythos Multitasking
- Zeitfresser und Störungen im Büroalltag und ihre Folgen

### Wichtige Prinzipien für effektives und effizientes Arbeiten

- Jahres-, Wochen- und Tagespläne erstellen und gezielt damit arbeiten
- Entwickeln und Setzen von Prioritäten
- Ziele definieren und umsetzen
- Wichtigkeit und Dringlichkeit unterscheiden
- Delegieren – wie, an wen und wie sichere ich Ergebnisse und Termintreue?
- „Stille Stunden“ und Pufferzeiten einplanen
- ABC-Analyse / Direkt-Prinzip / GSP-Prinzip / Schriftlichkeits-Prinzip ... und was es sonst noch an Methoden im Werkzeugkoffer zum professionellen Zeitmanagement gibt
- „Aufschieberitis“ erkennen und vermeiden

### Informations- und E-Mailmanagement

- Wie kriege ich nur diese tägliche Info- und E-Mail-Flut in den Griff?
- Chaos in Outlook? Professionelles E-Mail- und Dokumentenmanagement
- Agile Tools für knackige und ergebnisorientierte Besprechungen

### Selbstcoaching und Work-Life-Balance

- Wie arbeite ich eigentlich? Die eigenen „inneren Antreiber“ und Muster erkennen
- Öfter mal „Nein-Sagen“ – warum fällt das so schwer und wie geht das?
- Work-Life-Balance: Strategien für eine bessere innere Balance

### Stress- und Gesundheitsmanagement

- Wie entsteht negativer Stress? Was ist Burnout? Wege aus Stress und Burnout
- Analyse der eigenen Stressoren
- Schnelle Maßnahmen gegen den täglichen Stress am Arbeitsplatz

Kombinieren Sie dieses Thema mit Modulen aus den Programmen Stressmanagement (OP-STRE) und/oder Projektmanagement (OP-PROJ)

## Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14



# Stressmanagement: Umgang mit Belastung und Stress am Arbeitsplatz

Zu viele Aufgaben, ständig Multitasking, Termin- und Leistungsdruck, Unterbrechungen, wenig Ressourcen aufgrund von Krankheit und Stellenabbau – so oder ähnlich lauten die Worte vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wenn sie die Situation an ihrem Arbeitsplatz beschreiben. Hohe Anforderungen im Privatbereich wie die Betreuung von Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen tragen nicht selten zu einer Verschärfung der Situation bei. Stehen wir zu lange oder zu oft unter Stress, leiden nicht nur unsere Leistungsfähigkeit und Motivation. Häufig ist auch unsere Gesundheit in Gefahr und wir merken erst viel zu spät, wie erschöpft wir uns fühlen und dass bereits die ersten chronischen Krankheiten im Anmarsch sind.

Lernen Sie die Wirkmechanismen einer Stressreaktion kennen und beschäftigen Sie sich mit Ihrer „persönlichen Stresslandkarte“. Erarbeiten Sie für sich wirksame Lösungsansätze, Stress vorzubeugen, abzubauen und zu managen und erhöhen Sie damit Ihre Stresskompetenz.

## Alle reden von Stress und Burnout – was ist das eigentlich?

- Was geschieht in Kopf und Körper?
- Die wichtigsten Phasen und Symptome im Burnout-Prozess

## Alles zu viel – was belastet mich persönlich?

- Typische Stressauslöser
- Belastungsfaktoren und Arbeitszufriedenheit

## Eigene Muster aufspüren und aus der Erschöpfungsspirale aussteigen

- Glaubenssätze und innere Antreiber: Perfektionismus, Harmonie-, „Sucht“ und andere Stressfallen
- Entlastende Gedanken, Bewertungen und Verhaltensweisen entwickeln und einüben

## Dem Zeitdruck begegnen

- Die wichtigsten Prinzipien aus Zeit- und Aufgabenmanagement
- Kampf den Zeitfressern und Störungen
- Mythos Multitasking

## Stress reduzieren durch „gute“ Kommunikation und Zusammenarbeit

- Positive Grundeinstellung zu mir und anderen
- Feedback und konstruktiver Umgang in Konflikten

## Beruf und Familie managen

- Anforderungen und Ressourcen in verschiedenen Lebensphasen
- Entlastungsstrategien für Berufstätige mit Kindern und/oder pflegebedürftigen Angehörigen

## Achtsam mit sich selbst umgehen

- Eigene Rollen als Handlungsrahmen erkennen
- Prioritäten und Zielsetzung im beruflichen und privaten Bereich
- Ressourcen aktivieren und Ausgleich finden

## Praxis

- Erarbeitung eigener Änderungsvorhaben mit Bewältigungskonzept
- Coaching, Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeit

## Inhouse-Angebot

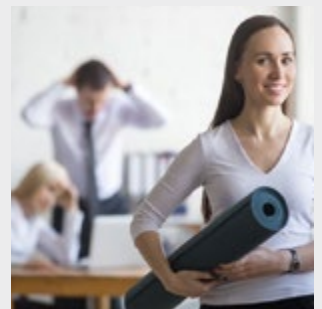
OP-STRE

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Empfehlung

1 - 2 Tage



## Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# Die Kunst der Präsentation – Rhetorik und Präsentationstechnik

## Kompaktseminar

### Inhouse-Angebot

OP-RHET

### Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

### Empfehlung

1 - 2 Tage

Meetings, Gremiensitzungen, Projekte – unser Alltag ist voller Situationen, in denen wir schnell die wesentlichen Fakten auf den Punkt bringen müssen, damit alle auf einem Stand sind und Entscheidungen getroffen werden können. Ob wir damit erfolgreich sind, hängt oft vom „Wie“ unserer Präsentation ab.

Unser Kompaktseminar schult Sie in sicherem und selbstbewusstem Auftreten, professionalisiert Ihre Präsentationstechnik und stärkt Sie für viele Situationen, in denen Sie schnell Zuhörerinnen und Zuhörer oder Gremien für sich gewinnen müssen. Durch viele Übungen trainieren Sie Ihren persönlichen Vortragsstil und Ihr rhetorisches Profil.

### Einführung in wirkungsvolle Rhetorik und Präsentation

- Die Ausdruckskraft der Sprache
- Rhetorische Stilmittel und klare Kommunikation
- Wirkungsvoller Einsatz von Stimme, Mimik und Gestik
- Auf den Punkt – kompakt und kurzweilig kommunizieren

### So überzeugen Sie Ihre Zuhörer von Ihren Ideen

- Psychologische Prinzipien des Überzeugens kennenlernen
- Überzeugende Argumentationsstränge aufbauen
- Die Zuhörer einbinden
- Wirkungsvoller auftreten

### Die Kunst der Präsentation

- Aufbau, Dramaturgie und Vorgehensweise – durch gute Dramaturgie Spannung erzeugen
- Wie ich mich professionell vorbereite
- Lampenfieber – und jetzt?
- Unterschiedliche Medien geschickt einsetzen
- Was tun mit Zwischenfragen, Einwänden und Angriffen?
- So vermeiden Sie typische Fehler und Fettnäpfchen

### Übungen und Anwendung der Inhalte

- Viele praktische Übungen
- Workshop-Elemente
- Rollen- und Simulationsübungen



### Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14



# Konfliktmanagement – Techniken und Tipps zur Klärung und Prävention von Konflikten

Konflikte jeglicher Art gehören zum Alltag – beruflich und privat. Aber sie kosten uns oft viel Zeit, Kraft und Nerven. Und jeder kennt die Stressreaktionen unseres Körpers, wenn wir in Konflikten feststecken. Wie Neandertaler reagieren wir entweder mit Angriff oder Flucht und halten trotzdem lieber Konflikte lange aus, statt sie zu klären.

Im Mittelpunkt des Seminars steht der lösungsorientierte Umgang mit typischen Konflikten im Team, Kollegenkreis, in Projekten oder als Führungskraft. Viele Konflikte entstehen aufgrund unklarer Entscheidungssituationen, Ziele oder Rollen. Auch im Rahmen von Gremien- oder Projektarbeit, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Koordinatorenrollen ohne Weisungsbefugnis agieren, sind Konflikte vorprogrammiert.

Das Seminar soll den Blick schärfen, wie und warum Konflikte im beruflichen Kontext entstehen und die Teilnehmenden sensibilisieren, kritische Situationen rechtzeitig zu erkennen und schnell konstruktiv anzugehen. Konflikte machen wirklich Sinn – sie sind zunächst nur ein Signal, dass einige Punkte noch nicht geklärt sind (Rollen, Aufgaben, Vorgehensweisen etc.). Deshalb werden im Seminar viele Techniken und Tipps zur Prävention und Lösung von Konflikten vermittelt und in Übungen trainiert.

## **EINLEITUNG: Ursachen und Entstehung von Konflikten**

- Was ist ein „echter“ Konflikt und welchen Sinn haben Konflikte?
- Ein erster Blick: Ihre typischen täglichen Konflikte im Kollegenkreis, in Projekten und mit Vorgesetzten

## **ANALYSE: Konfliktarten und -situationen**

- Die verschiedenen Konfliktarten und ihre Bedeutung
- Der Unterschied zwischen inter- und intrapersonalen Konflikten
- Rollen- und Zielkonflikte; Paar-, Dreiecks- und Gruppenkonflikte
- Konflikt-Beispiele aus dem Führungs-, Kollegen- und Projektalltag

## **KONFLIKTSTEUERUNG: Konfliktklärung und Verhaltenssteuerung**

- Selbstreflexion: Wie ticke ich selbst in Konflikten und wie reagiere ich auf Kritik?
- Alles eine Frage der inneren Haltung? Die „mentale Autobahn“ von Konfliktklärem
- Der Erste-Hilfe-Werkzeugkoffer: Strategien und Techniken zur Konfliktlösung

## **TIPPS UND TECHNIKEN: Gesprächsführung in Konflikten**

- Der Werkzeugkoffer konstruktiver Gesprächstechniken speziell für Konfliktfälle
- Schnell Feedback geben und offene Punkte klären – der Schlüssel zur Prävention von Konflikten
- Aktives Zuhören, spezielle Fragetechniken, Ich-Botschaften, Metakommunikation
- Lösungsorientierte Interventionstechniken, wenn's bereits gekracht hat
- „Einfach ruhig bleiben“ – oder geht's auch anders? Der Umgang mit Killerphrasen, Kritik und Angriffen
- Konflikte sind oft „Teufelskreise“ – was ist das und wie kommt man da wieder heraus?

## **PRAXIS: Ihre „Fälle“ und praktische Übungen**

- Ihre Fälle aus der Praxis, Gesprächstraining für Konflikt- und Kritikgespräche, Coaching, Kollegiale Beratung

**Inhouse-Angebot**  
OP-KONF

**Teilnehmerzahl**  
ca. 12 Personen

**Empfehlung**  
1 - 2 Tage

Kombinieren  
Sie dieses Thema  
mit Modulen aus dem  
Programm **Professionelle  
Gesprächsführung und  
Mitarbeitergespräche  
(OP-MAGG)**

**Info**

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# Moderationstraining

## Werkzeugkoffer für interne Moderatorinnen, Moderatoren und Projektleitungen

### Professionelle Moderation ...

In den letzten Jahren haben abteilungsübergreifende Projekte und Arbeitsgruppen in öffentlichen Organisationen massiv zugenommen. Und so gehört es mittlerweile zum Tagesgeschäft von Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Projekt- und Arbeitsgruppen zu moderieren.

In unseren Moderatorentrainings erlernen Sie das klassische Moderations-Knowhow zusammen mit kreativen und unkomplizierten Moderations-Methoden, damit Ihre Projektsitzungen und interne Besprechungen strukturiert und effizient sind.

... für mehr Struktur und weniger Konflikte!

Modul  
**1**

#### Grundlagen der Moderation

- Standortbestimmung und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden
- Veranstaltungsformate und die unterschiedlichen Anforderungen
- Abgrenzung: Präsentation, Besprechungsleitung, Moderation
- Techniken für Warm-up und Aktivierung der Teilnehmenden

Modul  
**2**

#### Die Rolle der Moderation

- Rolle und Verantwortung der Moderation
- Welche Kompetenzen brauchen Moderationen?
- Abgrenzung zu Projektleitungen, Vorgesetzten und anderen Rollen in Gruppen
- Die verschiedenen Moderationsstile
- Wo stehe ich – mein Kompetenzcheck

Modul  
**3**

#### Moderations- und Visualisierungstechniken

- Die gängigsten Moderations- und Visualisierungstechniken
- Gruppenformate und Arbeitsweisen für Workshops
- Nonverbale Moderation
- Moderieren ohne Moderationsmittel
- Agile Moderationsmethoden

Modul  
**4**

#### Teamführung und -entwicklung

- Erfolgsfaktoren der Teamführung
- Teambildung und Teamrollen
- Planung und Durchführung von Teambesprechungen
- Umgang mit Teamkrisen
- Teamentwicklung

Kombinieren Sie Teile der einzelnen Module ganz nach Ihrem Bedarf.

Wir konzipieren Ihnen gern ein gezieltes Inhouse-Training, das auf Ihr Haus passt!

# Moderation für Führungskräfte: Effizient und professionell Besprechungen, Arbeitsgruppen und Teams leiten und moderieren

Unser Alltag ist mittlerweile sehr stark von Besprechungen und Arbeitsgruppen geprägt. Oft werden solche Meetings als Zeitfresser empfunden, wenn sie nicht gut vorbereitet und zielorientiert moderiert werden. Trainiert werden deshalb im Seminar viele Techniken der Moderation – also Visualisierung, Präsentation und das Clustern sowie der gezielte Einsatz professioneller und agiler Besprechungstechniken zur Steuerung von Arbeitsgruppen und Teams. Im Fokus wird auch die Rolle „Moderator/-in“ aus der Führungssicht stehen. Kann/Sollte eine Führungskraft moderieren? Wie gestaltet man die Doppelrolle Fachexperte und Führungskraft? Welche Hilfsmittel kann man einsetzen?

Manchmal liegt es aber nicht nur an mangelnder Struktur und fehlenden Instrumenten, wenn es in Besprechungen hakt. Schnell entstehen Konflikte, wenn unterschiedliche Hierarchien agieren, Fachexperten aus verschiedenen Abteilungen diskutieren oder die Leitung einer Arbeitsgruppe keine echte Weisungsbefugnis hat. Gruppen haben eine eigene Dynamik und Besprechungsleitungen brauchen nicht nur einen geschulten Blick für typische Muster, die in Gruppen wirken, sondern auch einen kleinen Werkzeugkoffer aus dem Konfliktmanagement, damit sie in ihrer Rolle sicher bleiben und nicht zur Projektionsfläche der Gruppe werden.

## Grundlagen: Planung und Durchführung von Besprechungen

- Typische Besprechungs- und Sitzungstypen und moderne Veranstaltungsformate
- Regelkommunikation in Gruppen: was ist da anders?
- Spielregeln für Besprechungen

## Die Rolle „Moderator/-in“

- Rolle und Verantwortung der Moderation
- Die Rolle „Moderator/-in“ aus Sicht der Führungskraft – Fachexperte oder Führungskraft?
- Verschiedene Aufgaben, Rollen und Kompetenzen innerhalb von Arbeitsgruppen
- Wer macht was? Moderation / Besprechungsleitung / Projektleitung / Verhandlungsführung
- Die verschiedenen Moderationsstile

## Moderationstechniken, Tools und Tipps für effiziente Besprechungen

- Die Moderatorin oder der Moderator und ihr / sein „Werkzeug“
- Techniken für Warm-up und Aktivierung der Gruppe
- Strukturierungstechniken: Clustern, Themenspeicher u. ä.
- Motivierende, klärende und zielführende Fragetechniken
- Strukturierte Problemlösungstechniken und lösungsorientierte Interventionen
- Entscheidungs- und Kreativprozesse anregen und steuern
- Visualisierungsmethoden, Bewertungs- und Gewichtungstechniken
- Den Sack zumachen: Vereinbarungen treffen und Verantwortlichkeiten klären
- Agile Methoden für Teams und interaktive Arbeitsgruppen

## Konfliktmanagement: Schwierige Teamsituationen bewältigen

- Gruppendynamische Prozesse erkennen und auflösen
- Teufelskreise erkennen und auflösen und Win-Win-Situationen gezielt herbeiführen
- „Kaffeegespräche“ und Pausen für schnellere Entscheidungen nutzen
- Wirksame Interventionstechniken für Konfliktsituationen
- Tipps und Techniken für den Umgang mit Störungen, Angriffen und Widerstand

## Inhouse-Angebot

OP-MODE

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Empfehlung

1 - 2 Tage

## Zielgruppe

Gruppen-, Team- oder Projektleitungen



## Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# Professionelles Verhandlungstraining: Methoden, Tipps und gute Strategien

## Inhouse-Angebot

OP-VPER

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Empfehlung

1 - 2 Tage

Erfolgreich verhandeln zu können gehört heute zu den Kernkompetenzen, nicht nur bei Führungskräften. Wir verhandeln täglich mit Kolleginnen und Kollegen, mit externen Partnern oder zwischen Gremien und unterschiedlichen Zielgruppen. Eine gute Verhandlung ist wie ein Dialog, in dem man sich Stück für Stück annähert und beide Parteien am Ende zu einer Schnittmenge kommen, die für alle passt. Professionelle Verhandlungstechnik hilft, den Prozess der Annäherung und Einigung kompetent zu steuern und zu gestalten.

Im Zentrum des Seminars steht deshalb das Training von Verhandlungsführung auf der Basis eines praxisnahen Werkzeugkoffers mit den wichtigsten Verhandlungstechniken und -strategien.

### Grundlagen Verhandlungsführung

- Grundlagen der Verhandlungskommunikation
- Schnittmengen finden anstatt auf Positionen beharren: Das Harvard-Modell
- Phasen und Rollen in Verhandlungen

### Die Verhandlungsvorbereitung

- Die eigenen Minimal- und Maximalziele definieren
- Die wahrscheinlichen Minimal- und Maximalziele der Gegenseite durchspielen
- Festlegung der eigenen Strategie mit Verhandlungsspielraum
- Sammlung und Gewichtung der Gegenargumente
- Gute Rahmenbedingungen für Verhandlungen

### Verhandlungsgespräch und -abschluss

- Einleitung / Gesprächsbeginn
- Der Einstieg: Die Klärungsphase
- Die eigentliche Verhandlung: Haupt- und Lösungsphase
- Der Abschluss: Ergebnissicherung und konkrete Vereinbarungen

### Der „Werkzeugkoffer“: Wichtige Gesprächstechniken

- Typische Verhandlungsstrategien, -taktiken, -techniken
- Die zentralen Fragetechniken und aktives Zuhören
- Ich- und Du-Botschaften wirkungsvoll einsetzen
- Auf Wünsche und Bedürfnisse des Gegenübers eingehen
- Win-Win-Situationen herstellen

### Umgang mit schwierigen Verhandlungspartnern

- Innere Haltung und „mentale Autobahn“ einer Verhandlerin oder eines Verhandlers
- Mit Metakommunikation arbeiten
- Umgang mit Killerphrasen, Angriffen, Vor- und Einwänden u. ä.
- Schwierige Phasen und Situationen in Verhandlungen wieder auflösen

### Zielgruppengerecht verhandeln auf verschiedenen Ebenen

- Geschäftsleitung, externe Partner, Betriebs-/Personalräte, Kollegen- und Mitarbeiterkreis

## Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# Gesprächs- und Verhandlungsführung

– speziell für Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie Personalabteilungen –

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Personal- und Verwaltungsabteilungen haben Tag für Tag viele Herausforderungen zu leisten. Als Serviceabteilung sind sie für alle Anliegen der Beschäftigten zuständig und müssen sich deshalb mit den Bedürfnissen von sehr unterschiedlichen Zielgruppen auseinandersetzen. Zugleich wird von ihnen eine hohe Serviceorientierung und Fachkompetenz erwartet. Sie haben mit Kritik und Beschwerden umzugehen, müssen dabei möglichst sachlich und gelassen bleiben und für schnelle Lösungen sorgen. Und so schlüpfen „Personaler“ oder Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter täglich immer wieder neu in die Rolle von Verhandlern, Mediatoren, Tarifexperten, Prozessberatern usw.

Im Seminar gehen wir speziell auf die typischen Situationen in einer Personal- oder Verwaltungsabteilung ein und trainieren Sie im Umgang mit kritischen Situationen oder Zielgruppen.

## Der tägliche „Wahnsinn Personalabteilung“ – ein neuer Blick

- Rollenvielfalt – welche Rollen nehme ich ein und wie viele Hüte habe ich täglich auf?
- Der Spagat zwischen Arbeitgeberhaltung und Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Dienstleistung und Serviceorientierung aus Verwaltungs- und Kundensicht

## Typische Gespräche für Sachbearbeiterinnen, Sachbearbeiter, Referentinnen, Referenten und Justiziere

- Die schwierigen Rollen: Fachexperte, Beraterinnen und Berater, Prozessexpertinnen und -experten
- Fachliche Beratung und Anleitung im Kollegenkreis ohne Weisungsbefugnis
- Bilaterale Kooperationsformen und Arbeitsstrukturen in Verwaltungen und Sachgebieten
- Konfliktmanagement, wenn die Anliegen der internen Kolleginnen und Kollegen mit der Sachlage nicht in Deckung gehen

## Werkzeugkoffer Gesprächs- und Verhandlungstechnik

- Grundlagen „Wertschätzende Kommunikation“ – ein Blick auf unsere eigene innere Haltung zu Kolleginnen, Kollegen und Kunden
- Die Kommunikations-Basics mit neuem Blick speziell für Personalabteilungen: Aktives Zuhören, Frage- und Feedbacktechniken
- Wirkungsvolle Interventionstechniken, wenn das Gespräch stockt oder eskaliert
- Schwierige Gespräche vorbereiten und durchführen
- Das Harvard-Konzept: Wirkungsvolle Verhandlungstechniken und -strategien statt Positionen und schnelle Lösungen
- Professionelle Verhandlungsvorbereitung und -durchführung
- Verhandeln mit verschiedenen Zielgruppen

## Beschwerdemanagement

- „Dafür bin ich nicht zuständig!“ – Was Kundinnen und Kunden ärgert
- „Cool bleiben“ – Umgang mit Beschwerden, Killerphrasen, Kritik und Angriffen
- Ein selbstkritischer Blick auf unsere „Amtssprache“ und typische Standardsätze

## Selbstcoaching und Stressmanagement

- Wo habe ich meine „Fallen“? Innere Antreiber und hinderliche Verhaltensmuster
- Wie sage ich nein und wie bleibe ich ruhig? Tipps und Techniken
- Schnelle Maßnahmen bei Stress und Druck durch Kunden, Kolleginnen und Kollegen

## Buchungsnummer

OP-GPER

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Zeitplan

1. Tag: 09:30 - 17:00 Uhr  
2. Tag: 08:00 - 15:30 Uhr

## Seminargebühr

850,00 € + MwSt.

## Zielgruppe

Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, Referentinnen und Referenten, Justiziere von Personalabteilungen oder aus zentralen Verwaltungseinheiten

## Seminartermine

25. - 26.03.2019

Leipzig  
Victor's Residenz-Hotel  
Ü/F · 99,00 € pro Tag

13. - 14.11.2019

Düsseldorf  
Das MutterHaus  
Ü/F · 98,00 € pro Tag

# Rückkehr- und BEM-Gespräche optimal vorbereiten und erfolgreich führen

**Inhouse-Angebot**  
OP-KRÜG

**Teilnehmerzahl**  
ca. 12 Personen

**Empfehlung**  
1 - 2 Tage

**Zielgruppe**  
Führungskräfte,  
Personalabteilungen

Krankenrückkehr- und BEM-Gespräche haben sich als sinnvolles Instrument der betrieblichen Gesundheitsförderung etabliert. Die Wirkung der Rückkehr- und BEM-Gespräche hängt maßgeblich davon ab, wie sie geführt werden. Gut vorbereitete und professionell durchgeführte Gespräche bieten eine Chance zur Reduzierung der Fehlzeiten sowie zur Gesundheitsförderung.

Das Seminar sensibilisiert für die Möglichkeit der Einflussnahme auf die Zufriedenheit, Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Führungshandeln. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten wertvolle Informationen zum Krankenrückkehr- und BEM-Gespräch und trainieren die professionelle Vorbereitung und Durchführung der Gespräche.

## Gespräche nach krankheitsbedingter Abwesenheit

- Nach dem Stufenplan geführter Kommunikationsprozess
- Definition, Merkmale und Ziele von Rückkehr-, BEM- und Fehlzeitengesprächen
- Rechtliche Aspekte
- Rolle der Führungskraft, der Personalabteilung und des Betriebs-/Personalrates sowie von Gesundheitsexperten

## Gesundheit und Arbeit

- Informationen, aktuelle Daten und Studien
- Offizielle Krankmeldung: Krankheitsbedingte oder motivationsbedingte Fehlzeiten
- Absentismus, Präsentismus
- Arbeitsfähigkeit als Voraussetzung für „gute“ Arbeit
- Maßnahmen zur Verbesserung der betrieblichen Gesundheit

## Gesundheit und Führung

- Reflexion: Wie können Sie durch Führungshandeln auf die Gesundheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Einfluss nehmen?
- Vorbild sein, Anforderungen und Ressourcen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausbalancieren
- Möglichkeiten der Unterstützung und Grenzen im Umgang mit gesundheitlich angeschlagenen bzw. stark belasteten Beschäftigten

## Kommunikation macht gesund: Professionelle Vorbereitung und Durchführung von Krankenrückkehr- und BEM-Gesprächen

- Gute Rahmenbedingungen für wertschätzende Gespräche
- Die innere Haltung und Grundeinstellung zum Gesprächspartner und zum Thema
- Die zentrale Bedeutung der Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsanlass und die wichtigsten Inhalte
- Analyse der Situation der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters
- Der Gesprächsleitfaden als Strukturhilfe
- Auseinandersetzung mit möglichen Reaktionen der Beschäftigten und schwierigen Situationen im Gespräch
- Der Gesprächsabschluss: Zielorientierte Erarbeitung von Zukunftsperspektiven
- Dokumentation des Gesprächs

## Praxisteil

- Praktische Gesprächsübungen mit Feedback-Runden
- Bearbeitung von Praxisfällen

Machen Sie sich mit unserem Seminar **Betriebliches Eingliederungsmanagement (OR-BEMA)** rechtlich fit.

**Info**  
baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14



# Betriebliches Gesundheitsmanagement

Gesunde und leistungsfähige Beschäftigte sind die wichtigste Ressource eines jeden Unternehmens – den Satz kennt sicherlich jeder. In Zeiten von Fachkräfte- und Nachwuchsmangel ist das besonders für öffentliche Organisationen ein gravierendes Thema geworden.

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) ist die bewusste Steuerung und Integration aller betrieblichen Prozesse mit dem Ziel der Erhaltung und Förderung der Gesundheit und des Wohlbefindens der Beschäftigten. Regelmäßige Studien der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin („Stressreport“) sowie Untersuchungen der großen Krankenkassen zeigen, dass die psychische Belastung am Arbeitsplatz stetig zunimmt. Ziel des Betrieblichen Gesundheitsmanagements ist es unter anderem, den physischen und damit verbundenen psychischen Stress zu verringern. Auch im Themenkreis der Vereinbarkeit von Privatleben, Familie und Beruf (Work-Life-Balance) ist das Betriebliche Gesundheitsmanagement von wachsender Bedeutung.

## Ausgangssituation und Ziele

- Unternehmenskultur und Betriebsklima
- Veränderte Lebens- und Arbeitsbedingungen
- Vorteile und Nutzen eines BGM für Beschäftigte und Organisation
- Reduzierung von Fehlzeiten

## Der ganzheitliche Ansatz

- „Gesundheit“ im körperlichen, geistigen und sozialen Sinne
- Rahmenbedingungen, Steuerung und Umsetzung im Betrieb
- „Steuerungskreis Gesundheitsmanagement“
- Zusammenarbeit mit externen Partnern
- Zentrale Rolle der Führungskräfte

## Vernetzung der verschiedenen Handlungsfelder

- Arbeitsschutzmaßnahmen
- Körperliche Gesundheitsförderung
- Fehlzeitenmanagement
- Personalmanagement
- Training in Mitarbeitergesprächen
- Psychosoziale Betreuung, z. B. in Krisensituationen
- Suchtprävention

## Die praktische Umsetzung in der eigenen Organisation

- Mitarbeiterbefragung und -beteiligung
- Ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung und Analyse der Risikofaktoren
- Fehlzeitenstatistik
- Konkrete Maßnahmen zur Gesunderhaltung und Bewältigung psychosozialer Belastungen
- Förderung von Zufriedenheit und Wohlbefinden
- Gezielte Förderung kreativer Lösungsansätze
- Erfolgskontrolle

## Inhouse-Angebot

OP-GESU

## Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

## Empfehlung

1 - 2 Tage

## Zielgruppe

Organisationen und Träger, die das BGM als Führungsinstrument einsetzen möchten



## Info

baier@piw-beratung.de  
Telefon 06661 9603-14

# NEWSLETTER

PIW-Newsletter  
2018 | 06

PiW  
Training & Beratung



Anmeldung:  
[www.piw-beratung.de/  
service/  
newsletter](http://www.piw-beratung.de/service/newsletter)

geehrte Frau Herrmann,

Für den Sommerferien haben wir für Sie noch ein paar interessante Urteile rund um das Thema **Eingruppierung** herausgesucht. In diesem Newsletter erfahren Sie, ob kirchliche **Arbeitsvertragsrichtlinien** bindend sind, welche Auswirkungen eine fälschlicherweise erteilte **Höhergruppierung** hat und ob die **Stufenlaufzeit** bei einem Arbeitgeberwechsel anerkannt werden muss.

Wir wünschen Ihnen eine sonnige Sommerzeit!

Herzlichst,

Ihr PiW-Team

P.S. Alle Seminare, die im Herbst 2018 stattfinden, haben wir für Sie im **Seminarplaner** zusammengestellt.



## Vergütungsanspruch



Kein Vergütungsanspruch nach den kirchlichen Arbeitsvertragsrichtlinien

## Rückgruppierung



Vertrauensschutz bei korrigierender Rückgruppierung

## Arbeitgeberwechsel



Volle Anerkennung der Stufenlaufzeit bei Arbeitgeberwechsel im Hochschul- und Forschungsbereich

Etwa alle 3 Monate erhalten Sie von uns per E-Mail aktuelle News speziell für den öffentlichen Dienst.

# TAGUNGSHOTELS

## BERLIN

Victor's Residenz-Hotel  
Am Friedrichshain 17 ■ 10407 Berlin  
Telefon: 030 21914-0  
99,00 € pro Tag

## BRAUNSCHWEIG

Mercure Hotel Atrium  
Berliner Platz 3 ■ 38102 Braunschweig  
Telefon: 0531 7008-0  
86,00 € pro Tag

## DARMSTADT

Best Western Plus Plaza Hotel  
Am Kavalleriesand 6 ■ 64295 Darmstadt  
Telefon: 06151 7377-500  
99,00 € pro Tag

## DORTMUND

Ringhotel Drees  
Hohe Str. 107 ■ 44139 Dortmund  
Telefon: 0231 1299-0  
87,00 € pro Tag

## DRESDEN

Best Western Macrander Hotel  
Buchenstr. 10 ■ 01097 Dresden  
Telefon: 0351 8151-500  
84,00 € pro Tag

## DÜSSELDORF

Das MutterHaus  
Geschwister-Aufricht-Str. 1  
40489 Düsseldorf  
Telefon: 0211 61727-0  
98,00 € pro Tag (Business-Zimmer)

## ERFURT

Victor's Residenz-Hotel  
Häßlerstr. 17 ■ 99096 Erfurt  
Telefon: 0361 6533-0  
97,00 € pro Tag

## FULDA

Hotel Platzhirsch  
Unterm-Heilig-Kreuz 3-5 ■ 36037 Fulda  
Telefon: 0661 901500-0  
99,00 € pro Tag

## GOTHA

Hotel am Schlosspark  
Lindenauallee 20 ■ 99867 Gotha  
Telefon: 03621 442-0  
81,00 € pro Tag

## GÖTTINGEN

Eden-Hotel  
Reinhäuser Landstr. 22 A  
37083 Göttingen  
Telefon: 0551 50720-0  
85,00 € pro Tag

## HAMBURG

relexa hotel Bellevue  
An der Alster 14 ■ 20099 Hamburg  
Telefon: 040 28444-0  
109,00 € pro Tag

## HANNOVER

Hotel Plaza  
Fernroder Str. 9 ■ 30161 Hannover  
Telefon: 0511 3388-100  
92,00 € pro Tag

## KASSEL

Best Western Plus Hotel Kassel City  
Spohrstr. 4 ■ 34117 Kassel  
Telefon: 0561 7285-0  
99,00 € pro Tag  
(in der Messezeit: 109,00 € pro Tag)

## LEIPZIG

Victor's Residenz-Hotel  
Georgiring 13 ■ 04103 Leipzig  
Telefon: 0341 6866-0  
99,00 € pro Tag

## MAINZ

Novotel  
Augustusstr. 6 ■ 55131 Mainz  
Telefon: 06131 954-0  
127,00 € pro Tag

## MANNHEIM

Best Western Plus Delta Park Hotel  
Keplerstr. 24 ■ 68165 Mannheim  
Telefon: 0621 4451-0  
118,00 € pro Tag

## NEUMÜNSTER

Best Western Hotel Prisma  
Max-Johannsen-Brücke 1  
24537 Neumünster  
Telefon: 04321 904-0  
78,00 € pro Tag

## NÜRNBERG

Ringhotel LOEW'S MERKUR  
Pillenreuther Str. 1 ■ 90459 Nürnberg  
Telefon: 0911 99433-0  
104,00 € pro Tag

## OFFENBACH

Best Western Macrander Frankfurt/Kaiserlei  
Strahlenberger Str. 12 ■ 63067 Offenbach  
Telefon: 069 153400-0  
99,00 € pro Tag

## POTSDAM

avendi Hotel am Griebnitzsee  
Rudolf-Breitscheid-Str. 190-192  
14482 Potsdam  
Telefon: 0331 7091-0  
118,00 € pro Tag

## ROSTOCK

pentahotel  
Schwaansche Str. 6 ■ 18055 Rostock  
Telefon: 0381 4970-0  
102,00 € pro Tag



Alle Preise beinhalten die Übernachtung inkl. Frühstück.  
Eine Erhöhung der Mehrwertsteuer und somit des Übernachtungspreises ist möglich (Stand: August 2018).

# GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle durchgeführten Veranstaltungen und Maßnahmen der PIW Training & Beratung GmbH.

## Anmeldung / Auftragserteilung

Die Anmeldung oder Auftragserteilung kann per Post, Fax, E-Mail oder online über unsere Webseite erfolgen. Sie erhalten von uns eine schriftliche Bestätigung, die Anmeldung wird durch diese rechtsverbindlich. Ein mit der Anmeldung reservierter Seminarplatz ist übertragbar. In diesem Fall teilen Sie uns bitte den vollen Namen des „Ersatzteilnehmenden“ mit, damit Seminarunterlagen und Teilnahmebescheinigung auf den entsprechenden Namen ausgestellt werden können.

## Teilnahmegebühr / Leistungsinhalte bei Veranstaltungen

Die Kursgebühren zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer werden fällig nach Rechnungsstellung. Bei Inhouse-Veranstaltungen erfolgt diese unmittelbar nach der Veranstaltung und ist zahlbar innerhalb von 14 Tagen. Bei allen übrigen Veranstaltungen erfolgt diese unmittelbar nach Anmeldung und ist zahlbar bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn.

Im Seminarpreis (ausgenommen Inhouse-Veranstaltungen) sind neben den Seminarunterlagen auch das Mittagessen und die Kaffeepausenverpflegung an allen Seminartagen enthalten. Eine Erstattung für nicht eingenommene Mahlzeiten kann nicht erfolgen.

## Änderungsvorbehalte / Haftung

Wir sind berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen oder Abweichungen (z. B. aufgrund von Rechtsänderungen) vor oder während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für die Teilnehmenden nicht wesentlich ändern. Ebenso sind wir berechtigt, vorgesehene Referentinnen bzw. Referenten im Bedarfsfall (z. B. Krankheit, Unfall) durch andere hinsichtlich des angekündigten Themas gleich qualifizierte Personen zu ersetzen. Die im Rahmen der Weiterbildung zur Verfügung gestellten Unterlagen werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen.

## Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns bei allen Lieferungen von Lehrmaterialien das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden vor.

## Copyright

Für alle von uns zur Verfügung gestellten Unterlagen und sonstigen gedruckten oder digitalen Erzeugnissen verbleiben alle Urheber-, Nutzungs-, Verwertungs- und sonstigen Schutzrechte bei der PIW Training & Beratung GmbH.

Die Nutzerin/der Nutzer ist nur berechtigt, die zur Verfügung gestellten Unterlagen zu eigenen Zwecken zu nutzen. Sie/Er ist nicht berechtigt, die zur Verfügung gestellten Unterlagen im Internet, Intranet oder Extranet Dritten zur Verwertung zur Verfügung zu stellen. Die Vervielfältigung und der Weiterverkauf der zur Verfügung gestellten Unterlagen sind nicht zulässig.

## Rabattmöglichkeit

### (ausgenommen Inhouse- und Sonderveranstaltungen sowie Webinare)

Frühbucherrabatt: Erfolgt die Buchung bis 3 Monate vor dem Seminar, erhalten Sie 5 % Rabatt je Person.

Gruppenrabatt: Erfolgt die Buchung für mindestens 3 Personen derselben Organisation für dasselbe Seminar, erhalten Sie 5 % Rabatt je Teilnehmenden. Sollten Sie nachträglich eine oder mehrere Anmeldungen stornieren, wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen bzw. nachbelastet.

Die von der PIW Training & Beratung GmbH angebotenen Rabattmöglichkeiten sind nicht kombinierbar.

## Rücktritt / Stornogebühren (ausgenommen Inhouse-Veranstaltungen)

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Dies ist nur in Textform möglich. Bitte beachten Sie, dass wir folgende Bearbeitungs- bzw. Stornierungsgebühren erheben:

- Stornierungen ab 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn (außer Webinare): 60 € Bearbeitungsgebühr zzgl. Mehrwertsteuer
- Stornierungen ab 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn: 50 % der Seminargebühr zzgl. Mehrwertsteuer
- Stornierungen ab 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn: 100 % der Seminargebühr zzgl. Mehrwertsteuer.

Dies gilt auch bei Nichtteilnahme der angemeldeten Person.

Die Stornierung der Hotelbuchung müssen Sie in diesen Fällen selbst vornehmen, unter Beachtung der Stornierungsbedingungen des jeweiligen Hotels.

## Stornogebühren bei Inhouse-Veranstaltungen

Bei Absage einer gebuchten Inhouse-Veranstaltung werden Stornogebühren der vereinbarten Tagessätze fällig:

- ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn 50 %
- ab 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn 100 %

## Widerrufsrecht für private Buchungen (Verbraucher)

Wenn Sie die Veranstaltung als Verbraucher gebucht haben, haben Sie das Recht, Ihre Vertragserklärung innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt unserer Anmeldebestätigung ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) zu widerrufen. Die Frist für Ihren Widerruf beginnt frühestens am Tag nach Erhalt Ihrer Anmeldebestätigung und dieser Belehrung in Textform. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn die PIW Training & Beratung GmbH mit der Ausführung der Dienstleistung mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder Sie diese selbst veranlasst haben (z. B. den Besuch des gebuchten Seminars).

## Der Widerruf ist zu richten an:

PIW Training & Beratung GmbH • Alte Bahnhofstr. 10 • 36381 Schlüchtern  
Telefax: 06661 9603-30 • info@piw-beratung.de

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren.

## Unterbringung (ausgenommen Inhouse-Veranstaltungen)

In den Tagungsstätten (Hotels) steht ein begrenztes Kontingent an Einzelzimmern für die Seminarteilnehmenden zur Buchung bereit. Bei Verfügbarkeit kann die Buchung über die PIW Training & Beratung GmbH erfolgen. Ein Vertragsverhältnis kommt dabei ausschließlich zwischen dem Hotel und der/dem Teilnehmenden zustande.

## Absage

Wir behalten uns das Recht vor, Veranstaltungen aus organisatorischen (z. B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl) oder sonstigen wichtigen von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. höhere Gewalt oder Erkrankung der Referentin/des Referenten) zu stornieren.

In solchen Fällen werden bereits gezahlte Teilnehmergebühren erstattet. Eventuelle Ansprüche des Tagungshotels aus Zimmerbuchungen, die durch die PIW Training & Beratung GmbH erfolgt sind, werden ausgeglichen. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen, sind, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der PIW Training & Beratung GmbH vorliegen, ausgeschlossen. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung von Flug- oder Bahntickets. Seminarabsagen von unserer Seite erfolgen immer schriftlich.

## Unsere Bankverbindung

Zahlungsabwicklung über PIW Training & Beratung GmbH:

Kreissparkasse Schlüchtern

VR Bank Fulda eG

IBAN: DE79 5305 1396 0000 0410 52

IBAN: DE18 5306 0180 0002 1921 28

BIC: HELADEF1SLU

BIC: GENODE51FUL

## Erfüllungsort und Gerichtsstand

PIW Training & Beratung GmbH • Alte Bahnhofstr. 10 • 36381 Schlüchtern • Gesellschaft mit beschränkter Haftung • Sitz Schlüchtern • Amtsgericht Hanau HRB 90535 • USt-IdNr.: DE 16 9090 588 • Geschäftsführerin: Dr. Susanne Kress. Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand Schlüchtern. Dies gilt auch, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nach Vertragsabschluss in das Ausland verlegt hat oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist.

## Hinweis zum Datenschutz

Personenbezogene Daten werden erhoben, verarbeitet und genutzt, so wie es in der Datenschutzerklärung der PIW Training & Beratung GmbH näher beschrieben wird (siehe: <https://www.piw-beratung.de/datenschutz>).

Die Speicherung und Verarbeitung von Kundendaten erfolgt unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Kundendaten werden zu Abwicklungs-, Abrechnungs- und Werbezwecken verarbeitet und genutzt, um Auswertungen zu erstellen und Kunden über Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Sollte dies nicht gewünscht werden, kann der Widerspruch in Textform an folgende Adresse gerichtet werden:

PIW Training & Beratung GmbH • Alte Bahnhofstr. 10 • 36381 Schlüchtern • info@piw-beratung.de

Sofern die Buchung eines Hotelzimmers über die PIW Training & Beratung GmbH erfolgt (vgl. Punkt Unterbringung), erklärt sich die/der Teilnehmende damit einverstanden, dass wir den vollständigen Namen der/des Teilnehmenden sowie die Adresse des Arbeitgebers bzw. der Dienststelle dem jeweiligen Hotel mitteilen.

## Streitbeilegung

Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de).

Wir erklären jedoch hiermit, zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren weder bereit noch verpflichtet zu sein.

## Pflichtinformationen gem. Art. 12 ff. Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zur Verarbeitung von Anmeldenden- und Teilnehmendendaten

### Kontaktinformationen des Verantwortlichen

PIW Training & Beratung GmbH • Dr. Susanne Kress  
Alte Bahnhofstr. 10 • 36381 Schlüchtern  
Tel.: 06661-9603-0 • E-Mail: info@piw-beratung.de  
Website: www.piw-beratung.de

### Welche personenbezogenen Daten erheben wir und woher beziehen wir diese?

- Ihre Stammdaten (Vorname, Nachname, Namenszusätze)
- Kontaktdaten (evtl. private Anschrift, (Mobil-)Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse)
- Berufliche Daten (z. B. Arbeitgeber, Funktion im Unternehmen)

Ihre personenbezogenen Daten werden entweder bei Ihnen direkt oder Ihrem Arbeitgeber oder deren Vertreter erhoben, insbesondere aus den Anmeldeunterlagen.

### Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die von Ihnen überlassenen personenbezogenen Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen der europäischen Datenschutzverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz-neu (BDSG-neu) verarbeitet:

- Aufgrund eines Vertrags (gem. Art. 6 Abs. 1 Lit. b DSGVO)  
Die Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus einem Vertrag bzw. aus vorvertraglichen Maßnahmen zur Schulungsteilnahme.
- Aufgrund einer Einwilligung (gem. Art. 6 Abs. 1 Lit. a DSGVO)  
Die Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der Erteilung einer Einwilligung. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit von Ihnen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Auch Einwilligungen, die vor der Geltung der DSGVO (25. Mai 2018) erteilt worden sind, können widerrufen werden. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, bleiben vom Widerruf unberührt.

### Wer erhält die von Ihnen überlassenen personenbezogenen Daten?

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Bereiche Zugriff auf die von Ihnen überlassenen personenbezogenen Daten, die in der Planung und Durchführung sowie Nachbereitung der Veranstaltungen und Aufträge eingebunden sind. Im Rahmen unserer Leistungserbringung beauftragen wir Auftragsverarbeiter, die zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten beitragen, z. B. EDV-Partner, Aktenvernichter, Trainerinnen und Trainer etc. Diese Auftragsverarbeiter werden von uns vertraglich zur Einhaltung der Verschwiegenheit sowie zur Einhaltung der Vorgaben der DSGVO und des BDSG-neu verpflichtet.

### Werden die von Ihnen überlassenen Daten an Drittländer oder internationale Organisationen übermittelt?

Eine Übermittlung der von Ihnen überlassenen Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation erfolgt in keinem Fall.

### Findet automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt?

Zur Verarbeitung der von Ihnen überlassenen Daten kommt keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) gem. Art. 22 DSGVO zum Einsatz.

### Dauer der Verarbeitung (Kriterien der Löschung)

Nach Veranstaltungs- oder Auftragsdurchführung werden diejenigen personenbezogenen Daten weiterhin gespeichert, zu deren Aufbewahrung wir gesetzlich verpflichtet sind. Dies ergibt sich regelmäßig durch rechtliche Nachweis- und Aufbewahrungspflichten, die unter anderem im Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung geregelt sind. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahren. Außerdem kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen uns geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei bis zu dreißig Jahren).

### Auskunft über Ihre Rechte

Sie haben gem. Artikel 16 DSGVO das Recht, von dem Verantwortlichen unverzüglich die Berichtigung Ihrer unrichtigen personenbezogenen Daten zu verlangen.

Sie haben gem. Art. 17 DSGVO das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass Ihre Daten unverzüglich gelöscht werden. Der Verantwortliche ist verpflichtet, personenbezogene Daten unverzüglich zu löschen, sofern keine gesetzliche Grundlage dagegensteht.

Sie haben gem. Art. 18 DSGVO und § 35 BDSG-neu das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen.

Sie haben gem. Art. 20 DSGVO das Recht, die von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format von dem Verantwortlichen zu erhalten.

Sie können gem. Art. 21 DSGVO der Datennutzung widersprechen. Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie gem. Art. 13 Abs. 2 Lit. D, Art. 77 DSGVO das Recht, Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzulegen.

Sie können gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO eine erteilte Einwilligung zurückziehen.

# 2019

## **PIW Training & Beratung GmbH**

Alte Bahnhofstr. 10  
36381 Schlüchtern  
Telefon 06661 9603-0  
Telefax 06661 9603-30  
info@piw-beratung.de  
www.piw-beratung.de