



Service mit Herz: Die Kunst in Konflikten souverän aufzutreten

Seminarzeiten:

1. Tag 15.00 – 19.00 Uhr
2. Tag 10.00 – 18.00 Uhr

„Es reicht nicht zu wissen, was wir tun könnten. Wir müssen fähig werden, es tatsächlich zu TUN.“

Konfliktsituationen sind ein unausweichlicher Bestandteil der Tätigkeit jedes Dienstleisters - insbesondere der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter öffentlicher Sauna-Anlagen. Die verborgenen Gesetzmäßigkeiten von Konfliktsituationen und die damit verbundenen, „unangenehmen“ Gespräche sind erlern- und vor allem trainierbar.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind herzlich eingeladen, in diesem Seminar neue Erkenntnisse zu gewinnen und Fähigkeiten zu erwerben bzw. diese auf praktische Weise weiterzuentwickeln. Das erworbene Wissen ist nicht nur für die berufliche Tätigkeit sondern auch in einem ganz allgemeinen Sinn von entscheidender Bedeutung. Das erklärte Ziel ist: Vom ohnmächtigen Spielball einer Konfliktsituation zu ihrem souveränen Meister werden!

- **Konfliktsituationen**
Wie sie entstehen und warum?
- **Haus- und Badeordnung – Hausetikette**
Wie wichtig ist sie? Wer bestimmt die Atmosphäre?
- **Spielregeln einhalten und Grenzen setzen**
Von geschriebenen und ungeschriebenen Gesetzen!
- **Entscheidungen treffen und konsequent handeln**
Aber wie trifft man die richtige Entscheidung?
- **Gesprächsstrategien**
Gemüter beruhigen oder Öl aufs Feuer gießen?
- **Konfliktlösungstraining**
Im Rollenspiel mit den Kolleginnen und Kollegen trainieren!

Seminarleitung: André Schäfer, Schauspieler und Coach für Kommunikation und Konfliktmanagement, langjähriger Bereichsleiter des Sauna- und Poolbereichs im „Mediterrana“, Bergisch Gladbach

Akademie für
Aus- und Fortbildung im Badewesen
des Deutschen Sauna-Bundes e.V.
Meisenstr. 83
33607 Bielefeld

Fax: 0521/96679-19

Email: akademie@sauna-bund.de

Anmeldung zum Tagesseminar

Hiermit melde ich mich/nachstehende Person(en) zu folgendem Fortbildungsseminar an:

Seminar: **Service mit Herz**

Datum:

Wegen der Urkundenerstellung bitten wir um Blockschrift:

Name	Vorname
PLZ/Ort	Straße/Hausnummer
Beruf	Name des Betriebes/Rechnungsanschrift (Ansprechpartner im Betrieb und Tel.-Nr.)
Name	Vorname
PLZ/Ort	Straße/Hausnummer
Beruf	Betrieb/Rechnungsanschrift (Ansprechpartner im Betrieb, Tel.-Nr.)

Die Teilnahmegebühren für Tagesseminare in Höhe von € für Mitglieder des Deutschen
Sauna-Bundes e.V. bzw. € für Nichtmitglieder wurden am auf das Konto der
Fortbildungsakademie IBAN DE 98 48050161 00 0341 3309 bei der Sparkasse Bielefeld überwiesen.

Datum Unterschrift
Die Anmeldung erfolgt zu den nebenstehenden „Teilnahmebedingungen“, die ich zur Kenntnis genommen habe.

Teilnahmegebühren für Seminare

Basiswissen: Saunabaden – aber richtig (Tagesseminar)
205 € für Mitglieder des Deutschen Sauna-Bundes; 280 € für Nichtmitglieder

Baby-Sauna und Säuglingsschwimmen (Tagesseminar)
290 € für Mitglieder des Deutschen Sauna-Bundes; 400 € für Nichtmitglieder

Service mit Herz (1 ½ Seminartage)
290 € für Mitglieder des Deutschen Sauna-Bundes;
400 € für Nichtmitglieder

Trainingscamp Aufguss (2 Seminartage)
420 € für Mitglieder des Deutschen Sauna-Bundes; 500 € für Nichtmitglieder

10 % Ermäßigung bei mehreren Teilnehmer/innen aus einem Betrieb bei allen o.g. Seminaren.

Auszug aus den Teilnahmebedingungen für Seminare

Eine verbindliche Anmeldung erfolgt schriftlich mit Anmeldeformular per Brief, Fax oder E-Mail an die Geschäftsstelle des Deutschen Sauna-Bundes. Telefonische Vormerkungen werden entgegen genommen, eine verbindliche Anmeldung ist jedoch durch den/die Teilnehmer/in nachzureichen. Mit der Anmeldung ist die Zahlung vorzunehmen oder eine Kostenübernahmeerklärung abzugeben. Eine Anmeldebestätigung erfolgt zeitnah.

Gebühr

Die Höhe der Teilnahmegebühr ist in der jeweiligen Einzelankündigung aufgeführt. Sie ist spätestens zwei Wochen vor Seminarbeginn in voller Höhe fällig, die gesetzliche Mehrwertsteuer ist enthalten.

Durchführung

Die Mindestteilnehmerzahl je Seminar beträgt 20 Personen (falls nicht anders angegeben). Sollte ein Seminar wegen zu geringer Teilnahme nicht zustande kommen, werden die angemeldeten Teilnehmer/innen drei Wochen vor Beginn benachrichtigt. In diesem Fall wird die bereits gezahlte Teilnahmegebühr erstattet. Bei Ausfall einer Weiterbildung durch Krankheit des/der Referenten sowie von der Akademie nicht zu vertretender höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Durchführung der Weiterbildung, auch in diesem Fall wird die bereits gezahlte Teilnahmegebühr erstattet. Termin- und Ortsveränderungen oder Dozentenwechsel behält sich die Akademie in dringenden Fällen vor. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen nehmen auf eigene Verantwortung an der Weiterbildung teil. Die Akademie übernimmt – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung für etwaige auftretende Störungen im Zusammenhang mit einer Weiterbildung. Gerichtsstand ist Bielefeld.

Leistungen

In der Seminargebühr sind Lunch-Buffett oder 3-Gang-Menü, Tagungsgetränke/Kaffeepausen, Seminarunterlagen und Teilnahme-Urkunde enthalten. Bei Besuch von mehreren Teilnehmer/innen aus einem Unternehmen reduziert sich die Teilnahmegebühr für jede/n Teilnehmer/in um 10 %. Übernachtungskosten sind nicht enthalten.

Rücktritt von einer Anmeldung

Der Rücktritt von einer verbindlichen Anmeldung zu einer Weiterbildung muss schriftlich erfolgen und ist nur dann wirksam, wenn er schriftlich erfolgt. Bei Eingang bis 14 Tage vor Seminarbeginn ist ein kostenfreier Rücktritt oder eine Umbuchung auf ein anderes Seminar möglich. Bei Absagen nach diesem Termin (z.B. wegen Krankheit oder dienstlicher oder persönlicher Verpflichtungen) bis drei Tage vor Seminarbeginn, werden 50 % der Teilnahmegebühr als Ausfallkosten berechnet. Auch eine solche Absage ist nur wirksam, wenn sie schriftlich eingeht. Bei späteren Absagen und bei Nichtantritt ist die komplette Teilnahmegebühr zu entrichten. Ein Anspruch auf Rückerstattung bereits gezahlter Teilnahmegebühren oder Teilnahme an einer anderen Weiterbildung zu einem anderen Zeitpunkt besteht nicht. Der/die zurücktretende Teilnehmer/in ist berechtigt, eine Ersatzperson zu stellen, soweit diese Person für die Akademie zumutbar ist. Sind oder werden Vorschriften dieser Teilnahmebedingungen unwirksam, werden die übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. In diesem Fall soll zwischen den Vertragspartnern eine entsprechende zulässige Regelung gelten, die der von der Unwirksamkeit erfassten Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt.

Ihre Ansprechpartnerinnen: Ulrike Martmann (u.martmann@sauna-bund.de, Tel.: 0521/96679-11, Fax: 0521/96679-19) und Franziska Pieper (f.pieper@sauna-bund.de, Tel.: 0521/96679-21)

Ausführliche Anmeldebedingungen siehe www.sauna-bund.de