



Alle Seminare
online finden
[www.tuev-nord.de/
seminare](http://www.tuev-nord.de/seminare)

Weniger Kosten und mehr Klimaschutz
durch Energiemanagement

Energieeffizienz und Energierecht

- ✓ Energiemanagement und Energieeffizienz
- ✓ Energierecht
- ✓ Methodenkompetenz

TÜV®

TÜV NORD
Akademie

Für unsere Zukunft

Umwelt und Energie



Entdecken Sie
unsere Themenwelt!

[www.tuev-nord.de/
wissen](http://www.tuev-nord.de/wissen)

Der Weg zum klimaneutralen Unternehmen

Klimaneutralität lohnt sich. Wir geben Ihnen Tipps, wie Sie die begehrte Zertifizierung für Ihr Unternehmen bekommen.



Weniger Kosten und mehr Klimaschutz durch Energiemanagement	4
Zertifikat – Der Nachweis Ihrer Kompetenz	5
Das modulare Energiemanagement-Lehrgangssystem	5

Seminar-Nr.

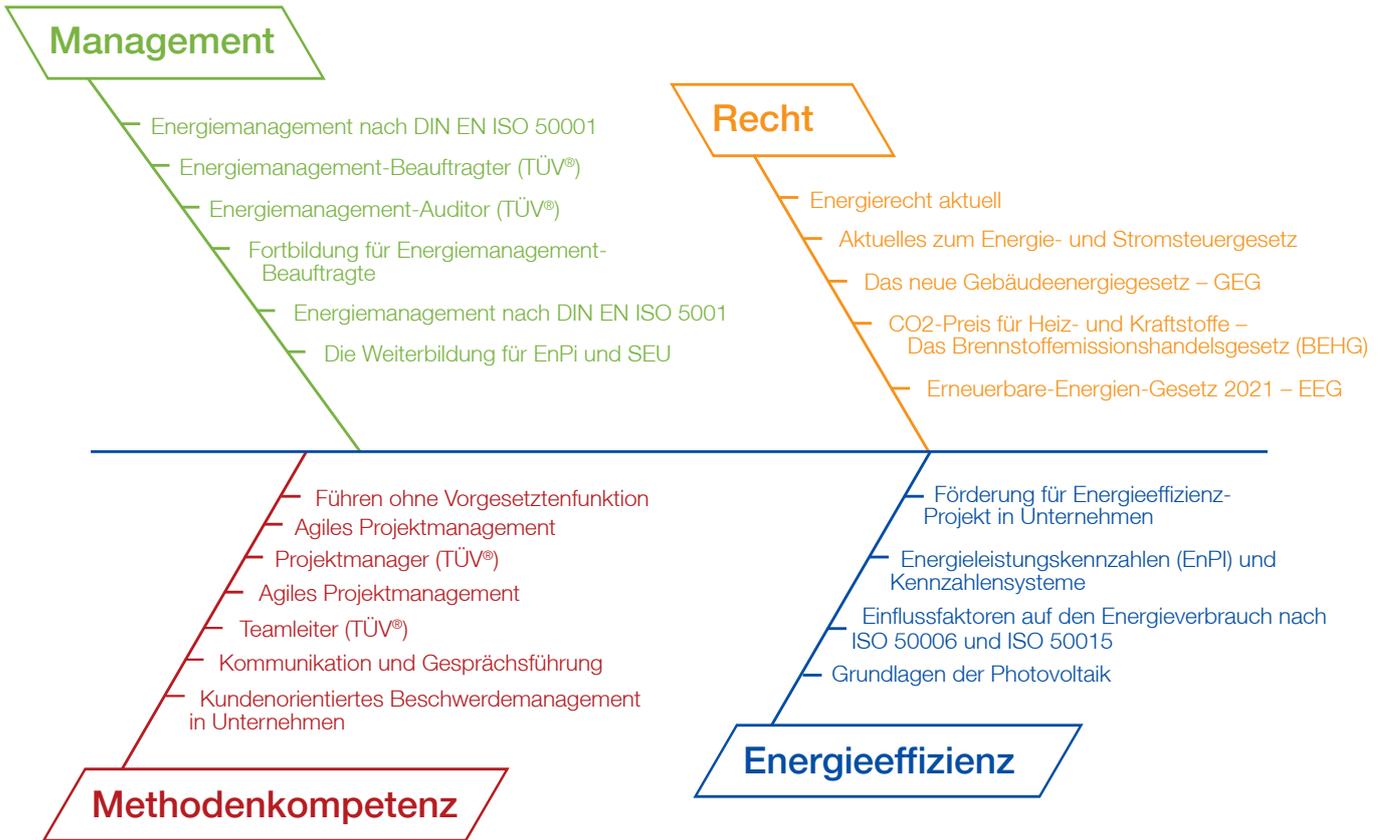
Umwelt und Energie

40151101 ▶	Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 1	6
40151102 ▶	Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 2	7
40151201 ▶	Energiemanagement-Auditor (TÜV®)	8
40151206 ▶	Fortbildung für Energiemanagement-Beauftragte	9
40151301 ▶	Energiemanagement nach DIN EN ISO 50001	9
40151501 ▶	Klimaneutralität in Unternehmen	10
40151601 ▶	Die Weiterbildung für EnPi und SEU	10
40201501 ▶	Einflussfaktoren auf den Energieverbrauch nach ISO 50001:2018, ISO 50006 und ISO 50015	11
40201601 ▶	Energiericht aktuell	12
40201701 ▶	Aktuelles zum Energie- und Stromsteuergesetz	12
40201801 ▶	Förderung für Energieeffizienz-Projekte in Unternehmen	13
40202001 ▶	Das neue Gebäudeenergiegesetz – GEG	13
40202108 ▶	CO ² -Preis für Heiz- und Kraftstoffe	14
40202208 ▶	Erneuerbare-Energien-Gesetz 2021 – EEG	14
40202301 ▶	Grundlagen der Photovoltaik	15

Unternehmensführung

10251101 ▶	Projektmanager (TÜV®)	16
10251401 ▶	Führen ohne Vorgesetztenfunktion	17
10251501 ▶	Agiles Projektmanagement	18
10301101 ▶	Teamleiter (TÜV®)	19
10351501 ▶	Kommunikation und Gesprächsführung	20
10351601 ▶	Kundenorientiertes Beschwerdemanagement in Unternehmen	21

Teilnahmebedingungen	22
Ihre Anmeldung	23



Weniger Kosten und mehr Klimaschutz durch Energiemanagement

Deutschland hat das Ziel, bis zum Jahr 2030 seinen CO₂-Ausstoß um mindestens 65 Prozent gegenüber 1990 und bis zum Jahr 2040 mindestens 88 Prozent zu senken. Bis 2045 soll Netto-Treibhausgasneutralität erreicht und nach 2050 negative Treibhausgasemissionen erzielt werden. Zugleich steigen die Energiepreise stetig und machen Einsparungen zu einem wesentlichen, betriebswirtschaftlichen Ziel. Um die Klimaschutzziele zu erreichen und Kosten zu senken, müssen nicht nur Verbraucher sparsamer mit Energie umgehen, auch technische Lösungen leisten einen wesentlichen Beitrag. So können hochmoderne elektronische Steuerungen und Datenerfassungssysteme die Energiebilanzen von Wohn- und Gewerbegebäuden sowie

industriellen Produktionsanlagen maßgeblich verbessern.

Eine entscheidende Rolle spielt dabei die Energieeffizienz und macht Energiemanagementsysteme (EnMS) zu einem wichtigen Thema, nicht nur für Unternehmen mit hohen Energieverbräuchen. Hilfestellung bei der Einführung eines solchen Energiemanagementsystems leistet die Norm DIN EN ISO 50001. Sie kann von Organisationen aller Branchen und Größen angewandt werden und zeigt durch klare Vorgaben auf, wie sich Kosten und Umweltauswirkungen nachhaltig reduzieren lassen.

Mein Name ist **Friederike Westenberger**.
Als Produktmanagerin für **Energie** helfe ich Ihnen persönlich gerne weiter:
Anmeldung und Termine: 0800 8888 020
Veranstaltungsinhalte: 0511 998 62775
E-Mail: fwestenberger@tuev-nord.de



Mein Name ist **Oliver Wolter**.
Als Produktmanager für **Unternehmensführung** helfe ich Ihnen persönlich gern weiter:
Anmeldung und Termine: 0800 8888 020
Veranstaltungsinhalte: +49 511 998-62270
E-Mail: owolter@tuev-nord.de



Zertifikat – Der Nachweis Ihrer Kompetenz



Der Nutzen eines systematischen Energiemanagementsystems ist vielfältig: Durch erhöhte Transparenz wissen Unternehmen genauer, wo sie wie viel Energie verbrauchen. Sind die detaillierten Kosten für einzelne Verbraucher bekannt, lassen sich damit gezielt Einsparmöglichkeiten identifizieren. Mitarbeiter werden durch das EnMS sensibilisiert, verhalten sich energiebewusster und bringen das Unternehmen durch eigene Verbesserungsvorschläge voran. Insbesondere spricht das EnMS Unternehmen an, die eine Energiesteuerbefreiung in Anspruch nehmen, dem Emissionshandel unterliegen oder sich dem Thema Nachhaltigkeit und Corporate Social Responsibility (CSR) verpflichtet haben.

In unseren Veranstaltungen zu den Themen Energiemanagement sowie Steigerung der Energieeffizienz (Industrieanlagen, Wohn- und Nichtwohngebäude und alternative Energiegewinnung) werden Ihnen Kenntnisse zu den technischen Lösungen sowie normativen und gesetzlichen Regelungen praxisnah vermittelt. Sie kennen Möglichkeiten zur Energieeinsparung und Energiekostensenkung – angefangen von der Verbesserung des Nutzerverhaltens bis hin zu technischen Maßnahmen.



**Für unsere Teilnehmer
des Energiemanagement-
Beauftragten-Seminars:**

Modulares Lehrgangssystem: Energiemanagementsystem

Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 1

Energiemanagementsystem und
Energie- und Steuerrecht (3 Tage)

Abschluss: Teilnahmebescheinigung
der TÜV NORD Akademie

Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 2

Energieeffizienz beim Einsatz von Technik (3 Tage)

Abschluss: Teilnahmebescheinigung
der TÜV NORD Akademie

Prüfung Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®)

Schriftliche Prüfung am letzten Tag

Abschluss: Zertifikat der TÜV NORD CERT

Energiemanagement-Auditor (TÜV®)

Auditierung und Zertifizierung (3 Tage)

Abschluss: Teilnahmebescheinigung
der TÜV NORD Akademie

Prüfung Energiemanagement-Auditor (TÜV®)

Mündliche und schriftliche Prüfung (ca. 1 Tag)

Abschluss: Zertifikat der TÜV NORD CERT

Fortbildung für Energiemanagement-Beauftragte

Seminar (1 Tag)

Abschluss: Teilnahmebescheinigung



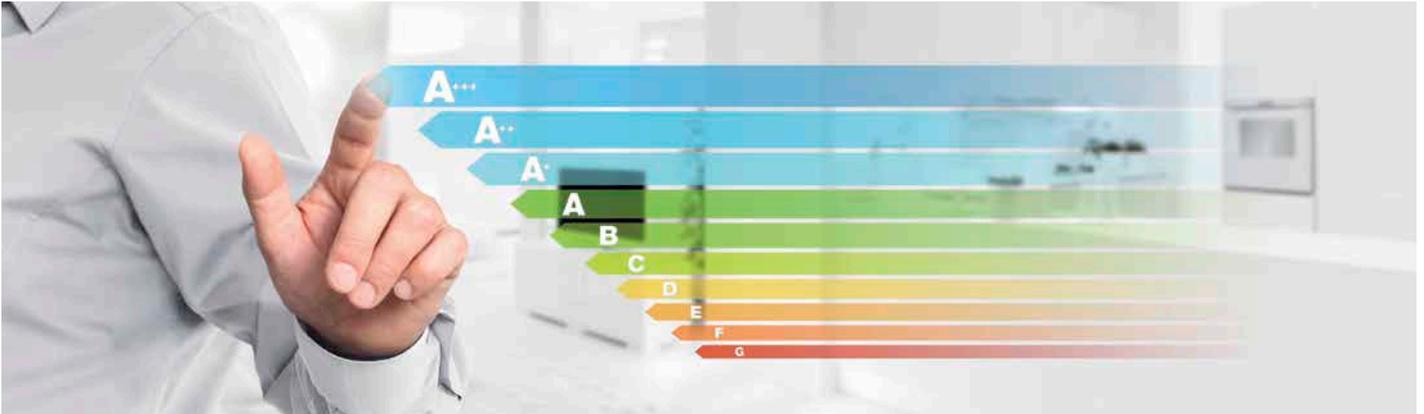
40151101 ▶

Präsenz / Online*

Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 1

Energiemanagementsystem gemäß DIN EN ISO 50001

- Das Ziel:** Ihr Unternehmen profitiert von einem erfolgreichen Energiemanagementsystem
- Das Ergebnis:** Sie kennen die Anforderungen und Umsetzungsmöglichkeiten der ISO 50001
- Ihr Weg:** Zweiteiliger Zertifikatslehrgang qualifiziert für die Abschlussprüfung mit TÜV®-Zertifikat



Energiemanagement-Systeme (EnMS) und energierechtliche Rahmenwerke kennenlernen: Die Fortbildung zum Energiemanagement-Beauftragten befähigt Sie, die Inhalte von Energiemanagementsystemen entsprechend der Norm DIN EN ISO 50001 in der Praxis umzusetzen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer und Energiebeauftragte, Umweltmanagement- und Qualitätsbeauftragte oder Mitarbeitende, die im Unternehmen an der Einführung eines Energiemanagementsystems beteiligt sind oder sich auf diese Aufgabe vorbereiten; Facility Manager, Technische Leiter und Produktionsleiter mit Grundkenntnissen in Dokumentation oder Managementsystemen.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars.

Hinweise

Bestandteil der Schulungsunterlage des ersten Teils ist ein Handbuch mit den erforderlichen DIN-Normen (DIN EN ISO 50001, DIN EN ISO 14001 und DIN EN ISO 19011).

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile ist als Abschluss des Seminars eine schriftliche Prüfung vorgesehen. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Managementsysteme im Überblick

- Intentionen, Anwendungsbereiche, Synergien, grundlegender Aufbau

Rahmenbedingungen

- Strategische Vorgaben – Energiepolitik in Europa und Deutschland
- Rechtliche Rahmenbedingungen

DIN EN ISO 50001:

Anforderungen an ein Energiemanagementsystem

- Begriffe und Definitionen, Energiepolitik
- Energetische Bewertung/Messkonzeptionen
- Zielsetzungen und Programme
- Rechtskonformität und Verantwortlichkeiten
- Kommunikation und Bewusstseinsbildung

3 Tage

1.250,- €

(zzgl. USt)

Teilnahmegebühr: 1.487,50 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren



40151102 ▶

Präsenz / Online*

Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) – Teil 2

Querschnittstechnologien zur Steigerung der Energieeffizienz



Im zweiten Teil der Ausbildung zum Energiemanagement-Beauftragten (TÜV®) erfahren Sie, wie Sie energetische Aspekte bei dem Einsatz von Technologien beurteilen. Dazu gehören Technologien wie Heizung, Klima- und Lüftungstechnik, Antriebstechnik, Verfahrenstechnik, Beleuchtungssysteme, Druckluftzerzeugung und Verwendung etc.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer und Energiebeauftragte, Umweltmanagement- und Qualitätsbeauftragte oder Mitarbeitende, die im Unternehmen an der Einführung eines Energiemanagementsystems beteiligt sind oder sich auf diese Aufgabe vorbereiten; Facility Manager, Technische Leiter und Produktionsleiter mit Grundkenntnissen in Dokumentation oder Managementsystemen

Voraussetzung

Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) Teil 1 oder ein nachweislich gleicher Kenntnisstand;
Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) ist der Besuch aller Teile des gleichnamigen Seminars.

Hinweise

Das Seminar besteht aus zwei Teilen. Nach Absolvieren aller Teile ist als Abschluss des Seminars eine schriftliche Prüfung vorgesehen. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Lastganganalyse

Beleuchtung

Elektrische Antriebe

Druckluft

Kältetechnik

Messdatenerfassung/Monitoring

Energiedatenauswertung und Kennzahlen

Klima- und Lüftungstechnik

Wärmetechnik

Klimaneutralität

Teilnahmegebühr: **1.250,00 € zzgl. USt**
1.487,50 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **310,00 € zzgl. USt**
368,90 € inkl. USt

Gesamtpreis: 1.856,40 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

3 Tage
1.560,- €
(zzgl. USt)



40151201 ▶

Präsenz

Energiemanagement-Auditor (TÜV®)

Systematische Audits gemäß DIN EN ISO 19011

Das Ziel: Ihr Unternehmen will ein wirksames Energiemanagementsystem nach DIN EN ISO 50001 betreiben
Das Ergebnis: Sie können Energiemanagement-Audits planen, durchführen und nachbereiten
Ihr Weg: Dreitägiges Präsenzseminar mit TÜV®-Zertifikat

Energiemanagement-Audits planen, durchführen und nachbereiten: In diesem Seminar lernen Sie zu bewerten, ob ein Energiemanagementsystem den Anforderungen der DIN EN ISO 50001 entspricht.

Dieses Seminar ist wichtig für

Teilnehmende, die den Lehrgang Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®) absolviert haben oder einen vergleichbaren Kenntnisstand erworben haben.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme am Seminar Energiemanagement-Auditor (TÜV®) ist die bestandene Prüfung Energiemanagement-Beauftragter(TÜV®) oder ein gleicher fachlicher Kenntnisstand. Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Energiemanagement-Auditor(TÜV®) ist der Besuch des gleichnamigen Seminars und die bestandene Prüfung Energiemanagement-Beauftragter (TÜV®).

Hinweise

Als Abschluss des Seminars ist eine schriftliche und mündliche Prüfung vorgesehen. Die Prüfung findet am Folgetag des Seminars statt. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT. Unter bestimmten Bedingungen, z. B. abgeschlossener Lehrgang Qualitätsauditor oder Umweltmanagement-Auditor, kann die Seminardauer verkürzt werden. Achtung: Die Teilnehmerzahl ist auf acht Personen begrenzt. Dieses sichert ein Höchstmaß an Effektivität und die Berücksichtigung persönlicher Wünsche bzw. Anforderungen!

Abschluss

- Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
- Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung



Inhalte

Normative Grundlagen und Definitionen der DIN EN ISO 50001

Auditplanung und Durchführung nach DIN EN ISO 19011

Wiederholung der Normforderungen mit Auditfragestellungen zur DIN EN ISO 50001

EMAS im Hinblick auf steuerrechtliche Aspekte

Prüfung eines Beispielhandbuchs auf Normkonformität

Praktische Übung der Auditsituation inkl. Filmaufnahme und Auswertung der Audits

Teilnahmegebühr: **1.350,00 € zzgl. USt**
 1.606,50 € inkl. USt
 Prüfungsgebühr: **490,00 € zzgl. USt**
 583,10 € inkl. USt
 Gesamtpreis: **2.189,60 € inkl. USt**

4 Tage
1.840,- €
 (zzgl. USt)



40151206 ▶

Präsenz / Online*

Fortbildung für Energiemanagement-Beauftragte

Auswirkungen energie- und klimapolitischer Änderungen und Gesetze kennen und bewerten können

Die Fortbildung für Energiemanagement-Beauftragte dient dem Auffrischen Ihres Wissens über die aktuellen rechtlichen Anforderungen der internationalen sowie nationalen Energiepolitik. Dabei wird neben den rechtlichen Rahmenbedingungen auf die wesentlichen strategischen Vorgaben zur Umsetzung eines betrieblichen Energiemanagementsystems eingegangen. Unter Beachtung aktueller Gesetzgebungen gelingt es Ihnen, Ressourcen zu sparen und eine klimaneutrale Wirtschaft zu implementieren.

Dieses Seminar ist wichtig für

Energiemanagement-Beauftragte, Umweltmanagement-Beauftragte, Energieteammitglieder, Nachhaltigkeitsbeauftragte, Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer und Leitende mit Verantwortung für strategische Entscheidungen in Bezug auf Energie, Umwelt und Nachhaltigkeit.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Kurzüberblick über rechtliche Strukturen

Anforderungen an die betriebliche Organisation

Darstellung relevanter rechtlicher Änderungen und bindender Verpflichtungen

Anwendungsbereiche relevanter Gesetze und Verordnungen

Normative Änderungen der ISO-50000-Familie

Risiken und Chancen der klimapolitischen Strategien

Betrachtung von Informationsquellen zu verschiedenen rechtsrelevanten Themen

Umsetzungsbeispiele für Unternehmen

Teilnahmegebühr: 690,20 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
580,- €
(zzgl. USt)

40151301 ▶

Präsenz / Online*

Energiemanagement nach DIN EN ISO 50001

Basiswissen für ein Energiemanagementsystem

Steigende Energiepreise führen bei vielen Unternehmen zu hohen Belastungen. Bestandteil eines jeden Energiemanagementsystems ist die ausführliche und kritische Auseinandersetzung mit dem Energieverbrauch des Unternehmens. Durch die kontinuierliche Überwachung der verbrauchten Energie im Rahmen eines Energiemanagementsystems lassen sich nachhaltig Schwachstellen in Ihrer Energienutzung identifizieren und durch gezielte Maßnahmen vermeiden. Sie lernen, wie die Managementsystemnormen DIN EN ISO 50001 in Unternehmen und Organisationen aller Branchen angewendet werden.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer, Technische Leiter und Produktionsleiter, Facility Manager sowie Umweltmanagement- und Qualitätsbeauftragte, Projektengineure und Planer, die sich über Einsparpotenziale durch ein Energiemanagementsystem nach DIN EN ISO 50001 und dessen Anforderungen informieren wollen.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Ziele und Nutzen eines Energiemanagements und eines Energiemanagementsystems

Integration eines Energiemanagementsystems in bestehende Managementsysteme

Aufbau eines Energiemanagementsystems nach DIN EN ISO 50001

Teilnahmegebühr: 690,20 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
580,- €
(zzgl. USt)



40151501 ▶

Präsenz / Online*

Klimaneutralität in Unternehmen

Maßnahmen zum CO₂-neutralen Unternehmen

Klimaneutralität in Unternehmen greifbarer machen: Das erwartet Sie bei der Teilnahme an unserer Fortbildung für das hochaktuelle Thema der klimaneutralen Produktion. Lernen Sie den undurchsichtigen Begriff der Klimaneutralität besser kennen. Erlangen Sie Basiswissen zur CO₂-neutralen Produktion und erfahren Sie, welche Herausforderungen Ihnen auf dem Weg in die Klimaneutralität begegnen können. Sie erhalten u. a. Einblicke in die wichtigsten Tools, wie z. B. dem Energiemanagementsystem nach ISO 50001, die zur dauerhaften CO₂-Neutralität genutzt werden können.

Dieses Seminar ist wichtig für

Energiemanagement-Beauftragte, Energiebeauftragte, Umweltbeauftragte und Umweltmanagement-Beauftragte, Geschäftsführer, Technische Leiter, Produktionsverantwortliche und Produktionsleiter.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Grundlagen klimaneutralen Unternehmens

Der Weg zur CO₂-neutralen Produktion in drei Phasen

Wichtige Tools zum dauerhaft CO₂-neutralen Unternehmen

- Nachhaltigkeitsmanagementsystem ISO 26000
- Energiemanagementsystem ISO 50001
- Umweltmanagementsystem EMAS
- Energie-Daten-Monitoring

Teilnahmegebühr: 690,20 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
580,- €
(zzgl. USt)

40151601 ▶

Präsenz / Online*

Die Weiterbildung für EnPi und SEU

Erfahrungen und Best-Practice-Lösungen zur Normalisierung von Energieleistungskennzahlen

Seit der Revision der ISO 50001:2018 sind SEUs (significant energy uses) in den Fokus des Energiemanagementsystems gerückt. Gemeint sind damit Anlagen, Systeme, Prozesse oder Einrichtungen mit wesentlichem Anteil am Energieverbrauch und/oder erheblichem Verbesserungspotenzial. SEUs müssen im Zuge der energetischen Bewertung bestimmt und mithilfe von Energieleistungskennzahlen (EnPI) überwacht werden. Im Seminar liefern wir Ihnen praxisnahe Lösungen für den Umgang mit den Anforderungen der ISO 50001:2018 an die Normalisierung von EnPIs. In der Weiterbildung dreht es sich dabei weniger um die theoretische Entwicklung von Statistik-Modellen für Ihr Energiemanagementsystem. Es geht vielmehr um die Wege, auf denen Sie normenkonform wirksame Steuerungsinstrumente schaffen können.

Dieses Seminar ist wichtig für

Energiemanagementbeauftragte, Umweltmanagementbeauftragte, Energieteammitglieder, Nachhaltigkeitsbeauftragte.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Anforderungen der ISO 50001 an den Umgang mit SEUs – von der energetischen Bewertung bis zur Überwachung der energiebezogenen Leistung

Norm und Wirklichkeit – Schwierigkeiten und Best-Practice-Lösungen zur Normalisierung von Kennzahlen

Teilnahmegebühr: 690,20 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
580,- €
(zzgl. USt)



40201501 ▶

Präsenz

Einflussfaktoren auf den Energieverbrauch nach ISO 50001:2018, ISO 50006 und ISO 50015

Berechnung, Nachweis und Prognose



Mit der Veranstaltung „Einflussfaktoren auf den Energieverbrauch nach ISO 50001:2018, ISO 50006 und ISO 50015“ bieten wir Ihnen einen praxisorientierten Workshop zu den Normen ISO 50001, ISO 50006, ISO 50015 und DIN EN 16247. Wir stellen Ihnen eine Methode vor, wie Berechnungen und Bewertungen zur energetischen Ausgangsbasis durchgeführt und ihre Richtigkeit geprüft werden können. Hiermit können Sie Energieeinsparungen zahlenmäßig berechnen und nachweisen, d.h. Sie lernen, wie Sie die Berechnung Ihres Energieverbrauchs durchführen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer, Energiemanager, Energiemanagement-Beauftragte, Energieberater und Auditoren.

Voraussetzung

Es werden gute Kenntnisse der Software Microsoft® Office Excel vorausgesetzt.

Hinweise

Als Arbeitsmittel kommt ein Laptop mit der Software Microsoft® Office Excel (ab Version 2003) zum Einsatz. Wenn die Möglichkeit besteht, bringen Sie bitte ein Laptop zur Veranstaltung mit und Daten, die zur Auswertung im Rahmen der Übungen, verwendet werden können.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Systematik zur Aufstellung eines Modells von Einflussfaktoren

Geltungsbereich der Systematik

Bestimmen und Berechnen der Werte von Einflussfaktoren

Nachweis der Verbesserung der energiebezogenen Leistung nach ISO 50001:2018

Prognose zukünftiger Verbräuche und Was-wäre-wenn-Rechnungen

Selbstständige Anwendung des Modells in Form einer Gruppenübung

Bewertung der Güte des Modells: Fehler und Vertrauensbereiche und Fehlergrenzen

Verifikation und Validierung des Modells

Bestimmen von Auffälligkeiten: Fehlersuche und Wirkung von Einsparmaßnahmen

Fehlerfortpflanzung bei Messungen

Selbstständige Validierung und Verifikation des Modells in Form einer Gruppenübung

Wichtig: Alle Themen werden durch Übungen mit der Software Excel® vertieft.

Teilnahmegebühr: 1.249,50 € inkl. USt

2 Tage
1.050,- €
(zzgl. USt)



40201601 ▶

Präsenz / Online*

Energierrecht aktuell

Energiesteuergesetz, Stromsteuergesetz, KWKG, EEG und GEG

In diesem Seminar erläutern wir Ihnen die aktuellen Neuerungen im Energierrecht und wie Sie diese für Ihr Unternehmen sinnvoll nutzen können. Unsere erfahrenen Referierenden klären Sie unter anderem darüber auf, wie sich Energiekosten zusammensetzen und welche Neuregelungen bei der Energie- und Stromsteuer zu erwarten sind.

Dieses Seminar ist wichtig für

Geschäftsführer, Energiemanager, Energiemanagement-Beauftragte und -Auditoren sowie andere interessierte Parteien, die sich mit der Erfüllung der normativen (ISO 50001) und gesetzlichen Anforderungen befassen.

Hinweise

Die Teilnehmenden können die Schulungsinhalte als Zusatzqualifikation im Sinne der Richtlinie über die Förderung von Energieberatungen im Mittelstand durch das BAFA anerkennen lassen. Auf Anfrage händigen wir Ihnen die Bescheinigung der Zusatzqualifikation im Bereich der gewerblichen Energieberatung für das BAFA (EBM) aus.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Übersicht über Energiekosten

Energie- und Stromsteuer aktuell und ab 2023

EEG 2023 (Erneuerbare-Energien-Gesetz)

KWKG 2023 (Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz)

MastRV (Marktstammdatenregisterverordnung)

StromNEV (Stromnetzentgeltverordnung)

GEG/EDL-G

Deutschland und Europa

Teilnahmegebühr: 630,70 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
530,- €
(zzgl. USt)

40201701 ▶

Präsenz / Online*

Aktuelles zum Energie- und Stromsteuergesetz

Verlängerung des sog. „Spitzenausgleichs“ für das Kalenderjahr 2023 und die Zukunft der weiteren Steuerentlastungen für Industrieunternehmen

Das Seminar zeigt Ihnen auf, wie Sie aktuelle Stromsteuererstattungen buchen und wie Sie das Stromsteuergesetz für Ihr Unternehmen anwenden können. Wir erläutern Ihnen, wie Sie die Stromsteuerbefreiung bzw. Stromsteuererstattung einreichen, welche Voraussetzungen erfüllt sein sollten und wie Sie die entsprechenden Antragstellungen anfertigen.

Darüber hinaus beleuchten wir mit Ihnen die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH), des Bundesfinanzhofs (BFH) und der Finanzgerichte und erläutern Ihnen alle relevanten Änderungen an der Stromsteuer seit 2021.

Dieses Seminar ist wichtig für

Einsteigerinnen und Einsteiger im Bereich der Energie- und Stromsteuern als auch an bereits erfahrene Anwenderinnen und Anwender, die ihre praktischen Kenntnisse vertiefen möchten. Angesprochen werden Sachbearbeiter in Steuer- und Zollabteilungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Facility-Management, Betriebsleiter, Controller und Einkäufer, die mit der Abwicklung der Energie- und Stromsteuer im Unternehmen betraut sind.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Aktuelles zur Energie- und Stromsteuer

- Reform der Energiesteuerrichtlinie 2003/96/EG für Zeiträume ab 01.01.2023, Folgen für die Gesetzgebung in Deutschland
- „Spitzenausgleich“ 2022

Steuerentlastungen zur Energie- und Stromsteuer für die Kalenderjahre 2023

Teilnahmegebühr: 678,30 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
570,- €
(zzgl. USt)



40201801 ▶

Präsenz

Förderung für Energieeffizienz-Projekte in Unternehmen

Fördermittel für Energieberatung in Unternehmen und Betrieben strategisch einsetzen

Programme zur Energieeffizienz-Förderung und im Bereich der Energieberatung werden aus aktuellen Anlässen regelmäßig erweitert und angepasst. Es existieren verschiedene Förderprogramme für Unternehmen aller Größen und Branchen. Lernen Sie den Ablauf eines Förderantrages und wie Sie diese Energieeffizienz-Förderung strategisch, effizient und nachhaltig in Ihrem Betrieb einsetzen können. Mit der Erstellung eines Energiekonzeptes steht einer erfolgreichen Förderung nichts mehr im Weg. In unserer Weiterbildung lernen Sie auch, wie ein Verwendungsnachweis aussehen muss und wie Sie sich bei einer möglichen Rechtfertigung verhalten sollten.

Dieses Seminar ist wichtig für

Betriebsleiter, Produktionsleiter, Leiter Controlling und Managementbeauftragte, die mit dem Technischen Leiter oder technischen Mitarbeitern zusammenarbeiten und Investitionen vorbereiten. Des Weiteren ist die Veranstaltung an Energiemanagement-, Umweltmanagement-Beauftragte und Qualitätsbeauftragte gerichtet, die die Aspekte eines Energiesystems und das dazugehörige Energiemanagementsystem einbinden wollen.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Überblick über Förderprogramme

Erstellung eines Energiekonzeptes

Nutzung von Auditergebnissen

Nutzung der Kennzahlen nach ISO 50006

Planung der Nutzung von Fördermitteln

Der Verwendungsnachweis

Kommunikation mit der BAFA, KfW

Success Stories: Lessons Learned

Teilnahmegebühr: 642,60 € inkl. USt

1 Tag
540,- €
(zzgl. USt)

40202001 ▶

Präsenz / Online*

Das neue Gebäudeenergiegesetz – GEG

Ausblick zum aktuellen Gebäudeenergiegesetz

In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über das neue GEG-Gebäudeenergiegesetz. Von der Bundesregierung wurde beschlossen, das Energieeinsparungsgesetz (EnEG), die Energieeinsparverordnung (EnEV) und das Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz (EEWärmeG) zusammenzuführen und zu einem aktuellen und modernen Gebäudeenergiegesetz zu vereinen. Das Seminar bezieht sich auf den aktuellen Stand der Gesetzgebung und behandelt wesentliche Neuerungen aus den bereits veröffentlichten mitgeltenden Normen. Schwerpunkt des Seminars zum Thema Gebäudeenergiegesetz sind Industrie und Gewerbe.

Dieses Seminar ist wichtig für

Verantwortliche für den Betrieb von Gebäuden in Industrie und öffentlichen Einrichtungen; Mitarbeitende aus Planungs- und Dienstleistungsunternehmen.

Abschluss

Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Gebäudeenergiegesetz – GEG

Inkrafttreten/Umsetzung/Rechtliche Einordnung

Anforderungen an zu errichtende Gebäude

Jahresprimärenergiebedarf/Wärmeschutz

Überblick Berechnungsgrundlagen und -verfahren

Nutzung von erneuerbaren Energien

Anforderungen an bestehende Gebäude

Energieausweise und Förderung

Grundlagen und die Betreiberpflichten

Teilnahmegebühr: 678,30 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

1 Tag
570,- €
(zzgl. USt)



40202108 ▶

Online

CO₂-Preis für Heiz- und Kraftstoffe – das Brennstoffemissionshandelsgesetz (BEHG)

Einführung und Aufgaben im Unternehmen

Erfahren Sie im Webinar, welche Regelungen gemäß Brennstoffemissionshandelsgesetz seit 2021 in Kraft getreten sind und wie diese sich auf den CO₂-Preis auswirken. Im Zusammenhang damit tritt im Emissionshandel die Pflicht zu CO₂-Zertifikaten ein. Informieren Sie sich, welche Emissionszertifikate Ihr Unternehmen benötigt!

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeitende aus allen vom neuen Emissionshandel betroffenen Abteilungen im Unternehmen angesprochen, z. B. Sachbearbeiter in Rechts-, Steuer- und Zollabteilungen, Mitarbeitende im Facility-Management, Betriebsleiter, Controller und Einkäufer.

Abschluss

🏆 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Einführung in den nationalen Emissionshandel für Brennstoffemissionen

Brennstoffemissionshandelsverordnung

Aufgaben und Pflichten im Unternehmen

Teilnahmegebühr: 309,40 € inkl. USt

1 Tag
260,- €
(zzgl. USt)

40202208 ▶

Online

Erneuerbare-Energien-Gesetz 2021 – EEG

Eigenversorgung, besondere Ausgleichsregelung, Messen und Schätzen

Am 01. April 2000 trat das Erneuerbare-Energien-Gesetz in Kraft und hat Deutschland zum internationalen Vorreiter beim Ausbau der erneuerbaren Energien gemacht. Die umfassende fünfte Überarbeitung der Novelle ist seit dem 01.01.2021 gültig. Doch was steht drin? Was hat sich geändert? Und was ist ganz neu? Dies und mehr erfahren Sie in unserem Erneuerbare-Energien-Gesetz-Webinar. In der Online-Fortbildung behandeln wir alle relevanten Themenbereiche wie Eigenversorgung, Besondere Ausgleichsregelung, Mitteilungspflichten sowie Messen und Schätzen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Energiemanager, Energiemanagement-Beauftragte und -Auditoren sowie andere interessierte Parteien, die sich mit der Erfüllung der normativen (ISO 50001) und gesetzlichen Anforderungen befassen, Energieberater, Planungsingenieure, Mitarbeitende aus Steuer- und Rechtsabteilung.

Abschluss

🏆 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

20 Jahre EEG – eine Bilanz

Eigenversorgung

Besondere Ausgleichsregelung

Mitteilungspflichten

Messen und Schätzen

Novelle 2021

Teilnahmegebühr: 535,50 € inkl. USt

1 Tag
450,- €
(zzgl. USt)



40202301 ▶

Präsenz

Grundlagen der Photovoltaik

Planung, Aufbau und Wirkungsweise

Im Seminar Grundlagen der Photovoltaik bekommen Sie aktuelles Basiswissen über neueste Entwicklungen und Nutzungsmöglichkeiten von Photovoltaikanlagen. Sie lernen sowohl den Aufbau und die Wirkungsweise als auch den Einsatz und die Anwendung von Photovoltaikanlagen kennen. Darüber hinaus erklären wir Ihnen, wie das Zusammenwirken von Photovoltaikanlagen und Speicher eine zuverlässige und kostengünstige Stromversorgung für Unternehmen und Hausbesitzer sicherstellt.

Dieses Seminar ist wichtig für

Energiemanager, technische Leiter, kaufmännische Leiter von Unternehmen mit entsprechendem Gebäudebestand, Facility Manager, Vertriebsmitarbeiter von PV-Anlagen, Inhaberinnen jeglicher Geschäfte, Management und Entscheidungsträger.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Stand der Photovoltaikanlagen in Deutschland

Rechtliche Grundlagen (Vorschriften und Normen)

Aufbau und Wirkungsweise von Photovoltaikanlagen

Zukünftige Anforderungen

Energieeffizienz/Brandschutz

Aufbau und Installation/Speicher/Instandhaltung

Teilnahmegebühr: 630,70 € inkl. USt

1 Tag
530,- €
(zzgl. USt)

TÜV NORD Akademie

Lernformate

Dabei entscheide ich!

Welches Lernformat passt zu mir und wo liegen hier die Unterschiede?

-  **Präsenzseminar** – persönlicher Austausch vor Ort
-  **Webinar** – ortsunabhängiges Lernen
-  **Blended Learning** – Präsenz und E-Learning werden vereint





10251101

Präsenz / Online*

Projektmanager (TÜV®)

Projektmanagement-Methoden für die Praxis

- Das Ziel:** Erfolgreiche Durchführung von Projekten in Ihrem Unternehmen
- Das Ergebnis:** Sie können klassische Projektmanagement-Methoden und -Werkzeuge einsetzen
- Ihr Weg:** Viertägiges Präsenz- oder Online-Seminar mit TÜV®-Zertifikat

In unserem Basisseminar Projektmanager erhalten Sie eine Einführung in die Grundlagen des Projektmanagements. Von der Projektinitiative über die Projektdefinition bis hin zum Projektabschluss erläutern Ihnen unsere erfahrenen Referenten alles Wissenswerte zu den einzelnen Phasen des Projektmanagements. Darüber hinaus lernen Sie in der Praxis erprobte PM-Werkzeuge für die erfolgreiche Abwicklung der einzelnen Phasen kennen und bekommen Einblicke in internationale Regelwerke (Project Management Institute/International Project Management Association) sowie deutsche und internationale Normen (DIN 69900 ff. und ISO 21500).

Dieses Seminar ist wichtig für

aktuelle oder zukünftige Projektmanager, Projektleiter und Projektmitarbeitende. Ebenso richtet sich das Seminar an interne Auftraggeber für Projekte.

Hinweise

Als Abschluss des Seminars ist eine schriftliche Prüfung vorgesehen. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Projektmanager (TÜV®) ist der Besuch des gleichnamigen Seminars.

Abschluss

- Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
- Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Grundlagen des Projektmanagements

Internationale Regelwerke (Project Management Institute/International Project Management Association)

Deutsche und internationale Normen (DIN 69900 ff. und ISO 21500)

Voraussetzungen erfolgreicher Projektarbeit

Projektorganisation sowie Rollen- und Aufgabenverteilung

Projektphasen

Projektinitiative

- Initiale Umfeld- und Risikoanalyse
- Machbarkeitsbetrachtung

Projektdefinition

- Auftragsklärung
- Lastenheft und Pflichtenheft

Projektplanung

- Projektstrukturplan
- Ressourcen-, Ablauf- und Qualitätsplanung

Projektrealisierung

- Projektsteuerung
- Controlling, Berichtswesen

Projektabschluss

Überblick über Soft Skills wie Kommunikation, Präsentation, Moderation, Konfliktlösung, Entscheidungstechniken und Zeitmanagement

Auf Wunsch: Überblick über gängige EDV-Tools zum Projektmanagement

Teilnahmegebühr: **1.630,00 € zzgl. USt**

1.939,70 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **310,00 € zzgl. USt**

368,90 € inkl. USt

Gesamtpreis: **2.308,60 € inkl. USt**

*Preis für Online-Seminar kann variieren

4 Tage

1.940,- €

(zzgl. USt)



10251401 ▶

Präsenz / Online*

Führen ohne Vorgesetztenfunktion

Soft Skills für die Projektleitung



In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Ihre persönlichen, sozialen und methodischen Kompetenzen verbessern, um Projekte richtig zu leiten, damit diese einen erfolgreichen Abschluss finden. Erfahrene Kommunikationsexpertinnen und -experten stellen Ihnen dafür die Grundsätze der lateralen Führung vor. Sie lernen die Vorteile dieses besonderen Führungskonzeptes ohne Weisungsbefugnis sowie die Unterschiede in Rolle und Rollenwahrnehmung gegenüber der Führung mit Weisungsbefugnis kennen. Dazu zeigen wir Ihnen unter anderem den Umgang mit verschiedenen Mitarbeiterpersönlichkeiten und erklären, wie Sie bei Konflikten in Projektteams eingreifen können. Die theoretischen Grundlagen wenden Sie während des Seminars in verschiedenen praktischen Übungen an.

Dieses Seminar ist wichtig für

Projektmanager, Projektleiter und Projektmitarbeiter, die ihre Kompetenzen bezüglich der Themen Führen und Kommunikation in Projekten erweitern wollen. Insbesondere richtet sich das Seminar an diejenigen Leitenden im Projekt, die keine direkte Weisungsbefugnis haben, jedoch trotzdem eine Führungsfunktion innehaben. Es richtet sich ebenfalls an Teilnehmende aus dem Zertifikatslehrgang Projektmanager (TÜV®).

Voraussetzung

Dieses Seminar ist unabhängig von dem Basisseminar „Projektmanager (TÜV®)“ buchbar. Voraussetzung sind Grundkenntnisse im Projektmanagement und möglichst praktische Erfahrungen.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Grundlagen der Führung

Professionelles Führungsverhalten anhand des Führungskreislaufs

Persönlichkeitsmodell Riemann/Thomann

Umgang mit verschiedenen Mitarbeiterpersönlichkeiten

Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- Grundlagen der Gesprächsführung
- Sender-Empfänger-Modell
- Motivationsstrategien
- Umgang mit Widerständen

Laterale Führung – Führung ohne Weisungsbefugnis

- Führungsverständnis
- Unterschiede in Rolle und Rollenwahrnehmung

Moderation von Projektteams

Teambuilding in Projekten

Umgang mit Konflikten in Projektteams

Prinzipien und Inhalte einer guten Zielvereinbarung

2 Tage

1.120,- €

(zzgl. USt)

Teilnahmegebühr: 1.332,80 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren



10251501 ▶

Präsenz / Online*

Agiles Projektmanagement

Agile und hybride Steuerungsmethoden im PM



In unserem Aufbau-seminar Agiles Projektmanagement zeigen wir Ihnen die wesentlichen agilen und klassischen Methoden des Projektmanagements und deren Bedeutung für einen optimalen Projektablauf. Sie beschäftigen sich unter anderem mit den einschlägigen agilen Projektmanagement-Methoden, erfahren deren Unterschiede zu klassischen PM-Vorgehensweisen und lernen, agile und klassische Steuerungsmethoden erfolgreich miteinander zu verbinden. Die im Seminar theoretisch vorgestellten Methoden werden anhand von Praxisbeispielen vertieft.

Dieses Seminar ist wichtig für

interne/externe Projektmanager, Projektleiter/-mitarbeitenden und Projektauftraggeber, die den Vorteil agiler Methoden zur Steuerung klassischer Projekte kennen lernen möchten. Teilnehmende aus dem Zertifikatslehrgang Projektmanager (TÜV®) sind ebenfalls angesprochen.

Voraussetzung

Dieses Seminar ist unabhängig von dem Basisseminar „Projektmanager (TÜV®)“ buchbar. Voraussetzung sind Grundkenntnisse im Projektmanagement und möglichst praktische Erfahrungen.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Steuerung von Projekten – Umgang mit Änderungen in der Realisierungsphase

- Projektbegleitendes Anforderungsmanagement
- Handlungsfähig im Projekt bleiben durch Variabilität
- Probleme frühzeitig erkennen, Handlungsspielräume sichern

Nicht starre (=agile) Projektmanagement-Modelle im Überblick

- Unterschiede zwischen dem „klassischen“ und agilen Projektmanagement
- Methoden und Tools des agilen Projektmanagements in der Praxis: Scrum, Kanban
- Die Zuordnung der verschiedenen agilen Methoden und Techniken zu den klassischen Projektphasen
- Einsatz agiler Techniken in „starr“ Umgebungen/Organisationen

Kommunikation und Teamarbeit im Kontext des agilen Projektmanagements

Projektbeschleunigung mit Critical-Chain-Projektmanagement

- Work in Progress unter Berücksichtigung der Engpassressourcen steuern
- Puffermanagement

Teilnahmegebühr: 1.332,80 € inkl. USt

*Preis für Online-Seminar kann variieren

2 Tage
1.120,- €
(zzgl. USt)



10301101 ▶

Präsenz / Online*

Teamleiter (TÜV®)

Führen und Entwickeln von Teams mit Methodik und Sozialkompetenz

Das Ziel: Gute Führung und effektive Zusammenarbeit im Team
Das Ergebnis: Sie können Ihr Team erfolgreich aufbauen, entwickeln und führen
Ihr Weg: Viertägiges Präsenz- oder Online-Seminar mit TÜV®-Zertifikat

In diesem Lehrgang erwerben Sie alle Grundlagen und Werkzeuge, die Sie benötigen, um Ihr Team aufzubauen, weiterzuentwickeln und zu führen. Anhand von praktischen Übungsbeispielen erleben Sie, was Gruppendynamik heißt und wie Sie diese produktiv nutzen können. Ziel der Weiterbildung ist der umfassend qualifizierte Teamleiter, der seiner wichtigen Aufgabe mit sozialer Kompetenz und unter Einsatz geeigneter Methoden gerecht wird.

Dieses Seminar ist wichtig für

Führungskräfte, Führungsnachwuchskräfte, (zukünftige) Team- und Projektleiter, Moderatoren von Mitarbeiterzirkeln, die sich die Grundlagen für die erfolgreiche Wahrnehmung ihrer Führungsaufgabe in den Phasen Teamaufbau, Teamorganisation, Teamarbeit und Teamentwicklung aneignen möchten.

Hinweise

Als Abschluss des Seminars ist eine schriftliche Prüfung vorgesehen. Zur Teilnahme ist eine separate Anmeldung erforderlich. Es entstehen zusätzliche Prüfungsgebühren. Bitte beachten Sie den Leitfaden und die Prüfungsordnung. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein Zertifikat der TÜV NORD CERT.

Voraussetzung

Voraussetzung zur Teilnahme an der Prüfung Teamleiter (TÜV®) ist der Besuch des gleichnamigen Seminars.

Abschluss

-  Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie
-  Zertifikat der TÜV NORD CERT nach bestandener Prüfung

Inhalte

Grundlagen der Teamarbeit

- Vom Individuum über die Gruppe zum Team
- Vor- und Nachteile der Teamarbeit
- Phasen des Teamentwicklungsprozesses
- Gruppendynamische Prozesse
- Grundlagen der erfolgreichen Kommunikation im Team
- Spielregeln der Teamarbeit
- Erfolgsfaktoren und Widerstände in der Teamarbeit

Teams führen

- Aufgaben des Teamleiters
- Zeit für Führung
- Führungsstile und Führungsverhalten
- Führung von Teams
- Akzeptanz als Führungskraft: angemessener Umgang mit Altersunterschied und Betriebszugehörigkeit
- Grundlagen der Aufgabendelegation
- Mitarbeitermotivation
- Team-Management
- Arbeitsorganisation in Teams
- Aufgaben und Arbeitspräferenzen im Team
- Führen auf Distanz

Effiziente und effektive Arbeit im Team

- Klärung von Konflikten im Team
- Systematische Problemlösung im Team
- Moderation von Teamsitzungen
- Teamanbindung an die Unternehmensstruktur
- Optimierung der Zusammenarbeit mit anderen Teams
- Controlling und KVP in der Teamarbeit
- Veränderung der Teamarbeit im Zeitalter der Digitalisierung

Praxisbeispiele

- Diskussion von schwierigen Führungssituationen aus Ihrem Teamalltag

Teilnahmegebühr: **1.580,00 € zzgl. USt**

1.880,20 € inkl. USt

Prüfungsgebühr: **310,00 € zzgl. USt**

368,90 € inkl. USt

Gesamtpreis: **2.249,10 € inkl. USt**

*Preis für Online-Seminar kann variieren

4 Tage

1.890,- €

(zzgl. USt)



10351501 ▶

Präsenz

Kommunikation und Gesprächsführung

Stärkung der Überzeugungskraft und persönlichen Wirkung



Wollen Sie Ihr Gegenüber von Ihrer Aussage überzeugen? Oder Ihren Gesprächspartner zu einer bestimmten Handlung bewegen? Dann machen Sie den bewussten Einsatz von Sprache und Körpersprache zum eindrucksvollen Erlebnis: In unserem Training für Kommunikation und Rhetorik erfahren Sie, wie ein überzeugender Auftritt durch die Beachtung einiger einfacher Grundregeln gelingt. Mit authentischer Rhetorik lernen Sie, andere zu begeistern statt zu überreden. Sie üben praxisnah, wie Sie frei und sicher reden, um andere für sich und Ihren Standpunkt zu gewinnen.

Dieses Seminar ist wichtig für

Fach- und Führungskräfte, Vertriebler, Außendienstler, Personalverantwortliche und Mitarbeitende mit Kundenkontakt sowie interessierte Personen.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Bedeutung von Rhetorik und angewandter Rhetorik

Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

Die Körpersprache bewusst einsetzen und beim Gegenüber richtig interpretieren

Sicherer Umgang mit typischen Kommunikationsstörungen (z. B. Sprechhemmungen, Lampenfieber und Atmung)

Der erste Eindruck ist entscheidend – und der letzte bleibt!

Regeln der Gesprächsführung

Bewährte Argumentationsstrukturen

Souveräner Umgang mit Gegenargumenten und Einwänden

„Wer fragt, der führt!“

Versachlichen von emotionalen Situationen

Praktische Übungen mit Videofeedback

Teilnahmegebühr: 1.261,40 € inkl. USt

2 Tage
1.060,- €
(zzgl. USt)



10351601 ▶

Präsenz

Kundenorientiertes Beschwerdemanagement in Unternehmen

Probleme lösen – Kundenzufriedenheit aktiv steigern

Den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen erleben wir in der Regel zunächst einmal als unangenehm. Verärgerte Kundinnen und Kunden müssen beruhigt und ein aufgedecktes Problem schnellstmöglich gelöst werden. Das verursacht Hektik und Stress. Gleichzeitig bietet die Beschwerde aber oft ungenutzte Chancen zur Verbesserung der eigenen Dienstleistungs- und/oder der Produktqualität, von internen Prozessen und führt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Und nicht zuletzt: zur Intensivierung der Kundenbindung! In dem Seminar Beschwerdemanagement gehen wir auf die Bedeutung der gelebten Kundenorientierung ein, betrachten die Grundsätze für eine kundenorientierte Kommunikation im Beschwerdefall und lernen, eine Beschwerde richtig zu erfassen sowie lösungsorientierte Reaktionen auf Beschwerden zu entwickeln.

Dieses Seminar ist wichtig für

Mitarbeitende mit Kundenkontakt, Sachbearbeiter/Mitarbeitende in den Abteilungen Beschwerde-, Reklamations- oder Qualitätsmanagement bzw. in der Auftragsabwicklung, Vertriebsmitarbeitende, Innen- und Außendienstmitarbeiter sowie alle interessierten Personen, die ihr persönliches Verhalten im Reklamations- und Beschwerdefall optimieren möchten.

Abschluss

 Teilnahmebescheinigung der TÜV NORD Akademie

Inhalte

Was bedeutet gelebte Kundenorientierung?

- Kundenorientierung als Teil der Unternehmensphilosophie und des Qualitätsmanagements
- Der Kunde als Partner
- Grundsätze der kundenorientierten Gesprächsführung: Freundlichkeit, Sachlichkeit, Klarheit und Verbindlichkeit
- Selbstreflexion: Wie nimmt der Kunden uns wahr?

Grundsätze für eine kundenorientierte Kommunikation im Beschwerdefall

- Subjektivität der Wahrnehmung
- Sender und Empfänger: Es zählt, was beim Kunden ankommt.
- Verschiedene Ebenen in der Kommunikation
- Missverständnisse vermeiden

Die Beschwerde richtig erfassen

- Gesprächstechnik „aktives Zuhören“
- Mittels Fragen das Gespräch in eine positive Richtung lenken

Lösungsorientierte Reaktion auf Beschwerden

- Den Kunden in seinem Ärger emotional abholen
- Aggressionen aushalten
- Gemeinsame Lösungsfindung
- Absicherung, ob das Anliegen des Kunden tatsächlich vollständig geklärt werden konnte

Praxisfälle

- Beschwerden am Telefon – realitätsnahe Übungen mit der Telefontrainingsanlage
- Schriftliche Beschwerden – Textbausteine für die schriftliche Beantwortung
- Tipps und Empfehlungen für reale eigene Fälle – Diskussion schwieriger Situationen im Umgang mit Kunden der Teilnehmenden

Teilnahmegebühr: 1.261,40 € inkl. USt

2 Tage
1.060,- €
(zzgl. USt)

Teilnahmebedingungen der TÜV NORD Akademie

Geltung dieser Bedingungen

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall sind diese Teilnahmebedingungen Vertragsbestandteil. Mit der Anmeldung erklären Sie sich mit unseren Bedingungen einverstanden.

Teilnahme- und Zahlungsbedingungen

Unsere Fachveranstaltungen sind für alle Interessenten offen. Die Teilnehmerzahl ist bei allen Seminaren begrenzt, um die Vermittlung der Seminarinhalte zu gewährleisten. Anmeldungen müssen schriftlich vor Seminarbeginn an uns erfolgen. Sie werden über eine Adressdatei erfasst, in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet und bestätigt. Die Anmeldung ist für Sie verbindlich.

Sie können die Anmeldung nur bis spätestens 2 Wochen vor Seminarbeginn kostenfrei widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich erfolgen. Bei später eingehendem Widerruf oder Nichterscheinen bzw. vorzeitigem Abbruch stellen wir das volle Seminarentgelt in Rechnung. Maßgebend ist der Eingang des Widerrufs bei uns. Es ist jederzeit möglich, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Die Zahlung der Veranstaltungsgebühr berechtigt zum Bezug der veranstaltungsbezogenen Unterlagen.

Die Teilnahmegebühr wird mit Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug fällig. Bitte überweisen Sie den angegebenen Rechnungsbetrag unter Angabe der Rechnungsnummer erst nach Erhalt der Rechnung.

Wir behalten uns vor, ein Seminar wegen zu geringer Teilnehmerzahl abzusagen oder wenn Gründe vorliegen, welche wir nicht zu vertreten haben (z. B. Erkrankung des Dozenten, höhere Gewalt). In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend benachrichtigt. Bereits gezahlte Seminargebühren werden erstattet; weitere Ansprüche bestehen ausdrücklich nicht!

Widerrufsrecht für Verbraucher

Sofern Sie Verbraucher (also eine natürliche Person, die die Bestellung zu einem Zweck abgibt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann) sind, steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: TÜV NORD Akademie GmbH & Co. KG, Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg; Fax: 040 8557-2958; E-Mail: akd-hh@tuev-nord.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

Nutzungsbedingungen für Zertifikate

Die Genehmigung zur Nutzung eines Personenzertifikats gilt ausschließlich für die konkret im Zertifikat bezeichnete Person für die im Zertifikat benannte Kompetenz.

Das Zertifikat darf nur in der von uns zur Verfügung gestellten Form verwendet werden. Es darf nicht nur teil- oder auszugsweise benutzt werden. Sie sind nicht befugt, Änderungen des Zertifikats vorzunehmen. Das Zertifikat darf nicht irreführend verwendet werden. Bei Verstoß gegen diese Bedingungen können wir die weitere Nutzung des Zertifikats untersagen.

Sollten wir aufgrund rechtswidriger oder irreführender Nutzung des Zertifikats durch Sie von Dritten in Anspruch genommen werden, so sind Sie verpflichtet, uns von allen Ansprüchen Dritter freizustellen.

Daten und Unterlagen

Die im Rahmen der Schulung zum Zweck Ihrer Fortbildung zur Verfügung gestellten Daten und Unterlagen werden im Rahmen eigenüblicher Sorgfalt erstellt und ggf. auf USB-Sticks gespeichert. Die Nutzung ist nur im Rahmen des vertraglich vereinbarten Zwecks zulässig. Jede weitergehende Nutzung, die Veränderung der von uns an Sie übergebenen USB-Sticks und insbesondere das nachträgliche Speichern von Daten erfolgt auf eigene Verantwortung. Wir übernehmen insoweit weder direkt noch indirekt eine Haftung, insbesondere nicht für Viren oder sonstige Elemente, die Änderungen an Computersystemen oder Informationen verursachen können sowie sonstige Rechtsverletzungen Dritter; eine etwaige Beweislastumkehr ist insoweit ausgeschlossen.

Schlussbestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TÜV NORD GROUP, sofern Sie nicht Verbraucher sind. Diese können unter www.tuev-nord.de eingesehen werden.

Ihre Anmeldung

auf: www.tuev-nord.de/seminare

per E-Mail: seminar@tuev-nord.de

Alternativ per Fax: 040 8557 69 6285 oder per Post

TÜV NORD Akademie
GmbH & Co. KG
Geschäftsstelle Hamburg
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg

Ihre drei TÜV NORD Akademie-Vorteile:

- ✔ **Klare Kompetenz:** Unsere Referenten sind Experten auf ihrem Sachgebiet.
- ✔ **Einfache Vermittlung:** Wir machen auch vielschichtige Themen verständlich!
- ✔ **Anerkannter Lernerfolg:** Die Zertifikate und Teilnahmebescheinigungen der TÜV NORD Akademie sind in der gesamten Arbeitswelt akzeptiert.

Näher geht's nicht

Sie haben Fragen oder Wünsche? Wir helfen Ihnen gern:

Telefon: 0800 8888 020 (kostenfrei)

Hotelbuchung mit Sonderkonditionen

Buchen Sie Ihr Hotel bei unseren Partnerhotels günstiger:

www.tuevnordakademie.de/hotelbuchung

Sichern Sie Ihren Wissensvorsprung

Immer informiert zu Ihren Fachthemen, Trends und mehr:

www.tuev-nord.de/news

Ja, ich nehme am Seminar teil

Seminartitel		
Termin	Ort	<input type="checkbox"/> mit Prüfungsteilnahme (zzgl. Prüfungsgebühr)

Teilnehmer

Vorname/Name	E-Mail
Funktion	Geburtsdatum/Geburtsort*

Firmenangaben

Firmenname	Telefon/Telefax
Straße/Nummer	Branche
PLZ/Ort	Anzahl der Mitarbeiter

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Firmenname	Straße/Nummer	PLZ/Ort
------------	---------------	---------

Ich/Wir erkenne/-n die Teilnahmebedingungen des Veranstalters an.

Datum	Unterschrift
-------	--------------

* Die Angaben werden für die Ausstellung des Zertifikates nach bestandener Prüfung benötigt.

Nach Ihrer Buchung erhalten Sie von uns schnellstmöglich eine Zusage samt Infos zu Seminarort und Anreise.

Melden Sie sich gleich auf www.tuev-nord.de/seminare an oder per E-Mail, per Fax, per Post

TÜV®



TÜV NORD Akademie
GmbH & Co. KG
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg
Telefon: 0800 8557-2000
Telefax: 040 8557-2782
akademie@tuev-nord.de