

2012

VERANSTALTUNGSPROGRAMM



# BEAUFTRAGTE BETRIEBSRÄTE OFFICE-MANAGEMENT

**bwg**vakademie.

# BEAUFTRAGTE BETRIEBSRÄTE OFFICE-MANAGEMENT

*„Berufliche Anforderungen sind vielfältig ...  
... aber sie sind zu bewältigen,  
wenn die Qualifizierung stimmt.“*



**Wilfried Sigloch**  
Dipl.-Betriebswirt (FH)  
Akademieleiter  
Stv. Abteilungsleiter  
Personalentwicklung/Bildung

**Ralph Müller**  
Dipl.-Betriebswirt (FH)  
Abteilungsleiter  
Personalentwicklung/Bildung

**Volker Fink**  
Dipl.-Betriebswirt (TH)  
Akademieleiter

Liebe Leserin, lieber Leser,

„Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt!  
Wir machen den Weg frei!“

Fragt man die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der bwgv-Akademie, was dieser Slogan der Volksbanken Raiffeisenbanken für ihre Arbeit bedeutet, lautet die Antwort: „Persönliches Engagement für die Leistungsstärke und den Erfolg unserer Kunden.“

Dahinter steht der Anspruch, den Volksbanken Raiffeisenbanken in Baden-Württemberg über Fachseminare, Praxistrainings, Workshops und Tagungen hinaus auch Transfersicherung, Beratung und Projektbegleitung anzubieten – und das in einer Qualität, die überzeugt.

Und sie überzeugt deshalb, weil Sie als Kunde von der bwgv-Akademie genau die Form von Personalentwicklung bekommen, die Ihren Erfordernissen entspricht: systematisch und auf die Karriere bezogen oder ebenso maßgeschneidert und an der Strategie orientiert. Zum einen steht Ihnen dafür in gewohnter Weise die Qualifizierung über die Entwicklungswege mit zertifizierten Abschlüssen und Titeln zur Verfügung.

Andererseits haben sich die Anforderungen an die Personalentwicklung in den genossenschaftlichen Kreditinstituten verändert. Die Rahmenbedingungen und die Anforderungen an die MitarbeiterInnen in den einzelnen Häusern sind spezifischer geworden. Mehr und mehr sind maßgeschneiderte Konzepte gefragt, die sich an der Strategie des einzelnen Hauses ausrichten. Diese Konzepte entstehen in Beratung und in enger Abstimmung mit den Verantwortlichen in der Volksbank Raiffeisenbank und entsprechen genau deren Erfordernissen. Mehr als ein Drittel der im Jahr 2010 bei der bwgv-Akademie gebuchten Maßnahmen wurden schon als individuelles Inhouse-Projekt entwickelt und durchgeführt. Die Tendenz ist steigend.

Die bwgv-Akademie setzt daher bewusst auf diese, sich immer stärker etablierende Form von Personalentwicklung, die gezielt das einzelne Unternehmen mit seinen individuellen Gegebenheiten und den spezifischen Anforderungen an Mitarbeiterqualifizierung in den Fokus stellt.

In der Verantwortung für die Personalentwicklung in Ihrem Haus entscheiden nun Sie, in welcher Form Sie von uns Begleitung und Unterstützung nutzen möchten. Damit sich Ihre Volksbank Raiffeisenbank mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgreich im Markt behauptet.

Mit unserem Veranstaltungsprogramm 2012 eröffnen wir Ihnen dazu Möglichkeiten und Wege und haben dabei – genau wie Sie – immer eines im Blick: den Erfolg unserer Kunden.

Mit herzlichen Grüßen

Ralph Müller

Wilfried Sigloch

Volker Fink



WIR STEHEN IHNEN GERN ZUR VERFÜGUNG

Die Kontaktdaten des Teams Beauftragte, Betriebsräte, Office-Management finden Sie auf Seite 41.

## Beauftragte SpezialModule

### Geldwäsche

Geldwäschegesetz – Grundlagen und Anwendungen	7
Workshop Geldwäsche in Volksbanken Raiffeisenbanken	7
Web-based Training Verhinderung von Geldwäsche	8

### Datenschutz

Bundesdatenschutzgesetz – Grundlagen und Anwendung	8
KompetenzNachweis Datenschutzbeauftragte(r)	9
Technische und organisatorische Umsetzung des Datenschutzes	9
Marketing- und Vertriebsaktivitäten rechtlich absichern – Brennpunkt Datenschutz	10
Web-based Training Datenschutz	10
Datenschutz-Jahrestagung	11

### Sicherheit

Evakuierung von Gebäuden – Aufgaben und Pflichten der Verantwortlichen	12
Praxis-Workshop Notfallkonzeption	12
Aktuelles zu den rechtlichen Aspekten der IT-Security	13
Die E-Mail im Geschäftsverkehr der Volksbanken Raiffeisenbanken – Chancen und Risiken	13
DE-Mail – Segen oder Fluch für die deutsche Kreditwirtschaft?	14
Web-based Training UVV Kassen	14
Betriebliches Gesundheitsmanagement – strategischer Faktor für die erfolgreiche Unternehmensentwicklung	15
Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz	15
Sicherheit-Jahrestagung	16

### Compliance

Basiswissen für Compliance-Beauftragte	17
Grundlagen Compliance	17
Workshop Compliance	18
Web-based Training Compliance: Informationskontrolle und Verhalten in der Anlageberatung	18

### Psychische Ersthelfer

Ausbildung zum Psychischen Ersthelfer	19
Vertiefungsseminar: Psychische Ersthelfer	19

## Betriebsräte SpezialModule

### Betriebsräte

Betriebsräteseminar Teil 1	21
Betriebsräteseminar Teil 2 – Vertiefung Individualarbeitsrecht	21
Betriebsräteseminar Teil 2 – Vertiefung BetrVG	22
Betriebsräteseminar Teil 3	22
Konsensorientierte Gesprächsführung für Betriebsräte	22
Aktuelle Fragen des Arbeits- und Sozialrechts (für den Betriebsrat)	23
Betriebsräte-Jahrestagung	23

### Jugend- und Auszubildendenvertretung

Jugend- und Auszubildendenvertretung	24
--------------------------------------	----

## Office-Management SpezialModule

### Handlungskompetenz

Einstieg Sekretariat	28
Schlüsselqualifikationen einer Top-Sekretärin	28
AssistentIn im Team – Arbeiten für mehrere Vorgesetzte	29
Die Sekretärin in der Schlüsselposition	29
Die Sekretärin als Organisatorin	30
Office-Management als professionelle Dienstleistung für das Vertriebsteam	30
Grundlagen des Bankgeschäftes	31

### Informations- und Zeitmanagement

Moderne Büro- und Selbstorganisation	31
Informationsmanagement – der effiziente Umgang mit den Kommunikations-Medien	32
Ressourcenoptimierung – Effizienz beginnt im Kopf	32
Prioritätenmanagement – mit Struktur zum Erfolg	32
Mit Arbeitstechniken professionell sich und den Chef entlasten	33

### Kommunikation

Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern	33
Moderne Business-Korrespondenz – die Visitenkarte Ihres Unternehmens	34
Die E-Mail-Flut bewältigen – professionell kommunizieren	34
Update Korrespondenz: DIN 5008 und aktuelle Rechtschreibung	34
Protokolle – kurz, prägnant und aussagekräftig auf den Punkt gebracht	35
Besondere Briefe für besondere Anlässe	35
Professionell und kompetent telefonieren	35
Aktive Telefonate	36
Sprache und Ausdrucksform im Sekretariat	36
Improved Reading „schneller lesen – besser verstehen“	36
10 Finger-Computerschreiben in 4 h nach der ats®-Methode	37

### Persönlichkeitsentwicklung


Work-Life-Balance	37
Business Knigge im Office	38

### Eventmanagement

Veranstaltungen und Events von A–Z erfolgreich planen	38
Praxisseminar Eventmanagement	39
Powern mit PowerPoint – Präsentationen professionell vorbereiten	39
Die professionelle Vorbereitung von General-/Vertreterversammlungen und Aufsichtsratssitzungen – rund um Recht und gute Präsentation	40

### Fachtagung

Office-Management	40
-------------------	----



# SpezialModule Beauftragte

Geldwäsche 7

Datenschutz 8

Sicherheit 12

Compliance 17

Psychische Ersthelfer 19



# Geldwäsche

## Geldwäschegesetz – Grundlagen und Anwendungen

Die Aufgaben von Geldwäsche-Beauftragten sind vielfältig. Hierzu gehören u.a. die Entwicklung interner Grundsätze und Kontrollen zur Verhinderung von Geldwäsche. Ebenfalls übernehmen sie Aufgaben aus ihrer Funktion als AnsprechpartnerInnen für die Strafverfolgungsbehörden, das Bundeskriminalamt (BKA), den Bundesnachrichtendienst (BND), das Bundesamt für Verfassungsschutz (BfV) sowie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

### Zielgruppe

Geldwäschebeauftragte, die das Amt vor kurzem übernommen haben oder es in nächster Zeit übernehmen werden.

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen kennen die gesetzlichen Vorgaben zur Geldwäsche und können diese in der Praxis anwenden.

### Inhalte

- Überblick über die rechtlichen Grundlagen
- Aufgaben des Geldwäschebeauftragten
- Umsetzung der Anforderungen in der Praxis
- Zusammenarbeit mit den Behörden
- Problemfelder und Lösungsansätze
- Behandlung von Teilnehmerfragen

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
11.09.2012	BA301.12.2
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
31.01.2012	BA301.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 230,-	€ 253,-

## Workshop Geldwäsche in Volksbanken Raiffeisenbanken

Aktuelles Fachwissen ist eine Grundvoraussetzung für Geldwäschebeauftragte. Dieser Workshop bietet ein Forum, um aktuelle Themen kompakt darzustellen, und gibt den TeilnehmerInnen die Möglichkeit zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.

### Zielgruppe

Geldwäschebeauftragte, die bereits das Grundseminar besucht haben und ihre Tätigkeit seit einiger Zeit ausüben.

### Zielsetzung/Nutzen

Sich im Forum mit FachkollegInnen und ExpertInnen über Erfahrungen, neue praxisorientierte Themenstellungen und aktuell anstehende Fragen austauschen und Umsetzungsmöglichkeiten erarbeiten.

### Inhalte

- Das Programm richtet sich nach aktuellen Themen. Die Wünsche der TeilnehmerInnen werden berücksichtigt.

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
09.02.2012	BA316.12.1
29.03.2012	BA316.12.3
28.06.2012	BA316.12.5
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
29.02.2012	BA316.12.2
23.05.2012	BA316.12.4
Mitglieder-Preis	Preis
€ 240,-	€ 264,-

► Erfahrungen als Geldwäschebeauftragter/Geldwäschebeauftragte werden vorausgesetzt.

### Web-based Training Verhinderung von Geldwäsche

Geldwäscherprävention ist ein wichtiges Instrument zur Bekämpfung von organisierter Kriminalität und Terrorismus. Geldinstitute sind nach dem Geldwäschegesetz (GwG) gesetzlich verpflichtet, ihre MitarbeiterInnen nachweislich zu schulen und so für verdächtige Transaktionen zu sensibilisieren.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen in Kreditinstituten, MitarbeiterInnen zentrale Funktionen einer Bank, PersonalmanagerInnen, MitarbeiterInnen Revision, Kreditvergabe, Service

#### Zielsetzung/Nutzen

- Verhinderung von Geldwäsche
- Aufzeigen von Möglichkeiten zur Geldwäsche anhand bankspezifischer Beispiele, um im begründeten Verdachtsfall gesetzeskonform handeln zu können.
- Darstellung aller relevanten Änderungen des am 21.08.2008 in Kraft getretenen Geldwäschereergänzungsgesetzes
- Nachweis der Schulung gemäß GwG (Zertifikat)

#### Inhalte

- Verstärkte und vereinfachte Sorgfaltspflichten
- Risikobasierter Ansatz in den Banken
- Erweiterter Transaktionsbegriff unter Einbeziehung unbarer Transaktionen
- Ermittlung Eigentums- und Kontrollstruktur bei juristischen Personen
- Klärung Geschäftszweck
- Laufende Überwachung der Geschäftsbeziehung und Datenaktualisierung
- Klärung PEP-Status
- Beendigungsverpflichtung
- Fallteil

Bearbeitungszeit: ca. 120 Min.

Bei gleichzeitiger Buchung des WBT „Verhinderung von Geldwäsche“ (LM309) mit den WBTs „AGG“ (LM307), „Datenschutz“ (LM308) sowie „Informationssicherheit“ (LM310) reduziert sich der Preis um 25 %.

#### Buchungs-Nummer

Jederzeit buchbar

LM309

Lizenzmodell: unbefristete Banklizenz; jährliche Abrechnung; über [www.vr-bildung.de](http://www.vr-bildung.de)

Preise für Mitglieder (alle Preise zzgl. MwSt.)

#### Banklizenz in Abhängigkeit von der Bilanzsumme:

< 90 Mio.	€ 299,-
< 250 Mio.	€ 399,-
< 500 Mio.	€ 499,-
< 1.000 Mio.	€ 599,-
> 1.000 Mio.	€ 699,-

Preise für Nicht-Mitglieder auf Anfrage.



## Datenschutz

### Bundesdatenschutzgesetz – Grundlagen und Anwendung

Kunden reagieren im Hinblick auf den Umgang mit ihren Daten und deren Schutz zunehmend sensibler.

#### Zielgruppe

Datenschutzbeauftragte, MitarbeiterInnen Interne Revision, Organisation

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erhalten einen Überblick über die aktuellen und relevanten Inhalte des Bundesdatenschutzgesetzes und die damit verbundenen Auskunftspflichten sowie Anregungen und Vorgehensweisen zur praktischen Umsetzung.

#### Inhalte

- Struktur des Datenschutzgesetzes
- Erläuterung von Grundbegriffen (§§ 1–3 BDSG)
- Zulässigkeit der Datenverarbeitung (insbesondere §§ 4, 27–30 BDSG sowie § 11 LDSG)
- Datenschutz und Werbung, insbesondere Datennutzung im FinanzVerbund
- Datenschutz und Easy-Credit
- Verhalten bei sogen. Datenschutzpannen
- Benachrichtigungs-, Auskunftspflichten (§§ 33 + 34, Abs. 1–3 BDSG)
- Ausnahmen von den Benachrichtigungs- und Auskunftspflichten (§§ 33+34, Abs. 4 BDSG)
- Datenschutzbeauftragte (persönliche und sachliche Voraussetzungen, Stellung im Unternehmen, § 36 BDSG)
- Aufgaben von Datenschutzbeauftragten

*Zu dieser Thematik empfehlen wir auch:*

„Datenschutz-Jahrestagung“ S. 11

„Technische und organisatorische Umsetzung des Datenschutzes“ S. 9

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
06.11.–07.11.2012	BA302.12.2
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
13.02.–14.02.2012	BA302.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 395,-	€ 435,-

**Datenschutzbeauftragte(r)**

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die sich als „Datenschutzbeauftragte(r)“ qualifizieren möchten.

**Inhalte**

- Im KompetenzNachweis „Datenschutzbeauftragte(r)“ wird die für das Aufgabenfeld notwendige Fachkompetenz beurteilt. Dieser wird als Multiple-Choice-Test durchgeführt und dauert max. 1 Stunde.
- Vom Düsseldorfer Kreis als Koordinationsgremium der Datenschutzaufsichtsbehörden der Länder werden Prüfungen als eine der vorhandenen Möglichkeiten zum Nachweis der erforderlichen Fachkunde des Datenschutzbeauftragten gemäß BDSG angesehen. Mit diesem Kompetenznachweis haben Sie die Möglichkeit, diesen formellen Nachweis zu erbringen.

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
07.11.2012	BA01.12.2
21.11.2012	BA01.12.4
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
14.02.2012	BA01.12.1
19.11.2012	BA01.12.3
Mitglieder-Preis	Preis
€ 83,-	€ 92,-

# KompetenzNachweis

**Technische und organisatorische Umsetzung des Datenschutzes**

Datenschutz ist ein Thema, das immer stärker in das Blickfeld des öffentlichen Interesses gerückt ist und auch vom Gesetzgeber entsprechend behandelt wird. Dies spiegelt sich in den Anforderungen an die Aufgaben von Datenschutzbeauftragten in Volksbanken Raiffeisenbanken wider. Sie sind vielfältig und komplex.

**Zielgruppe**

Datenschutzbeauftragte, MitarbeiterInnen Interne Revision, Organisation, IT-Organisation

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen kennen die Anforderungen aus Sicht des Datenschutzes an die Gestaltung der IT und der wesentlichen Geschäftsprozesse. Insbesondere kennen sie die besonderen Risiken, die sich beim Einsatz von dezentralen IT-Systemen ergeben und können die Bestimmungen des Datenschutzes in ihrem Unternehmen berücksichtigen und einhalten.

**Inhalte**

- Technisch-organisatorische Maßnahmen in Volksbanken Raiffeisenbanken – aktueller Stand
- Planung, Einführung und Steuerung eines effizienten Datenschutzmanagementsystems, u.a. mit:
  - Erstellung einer Schutzbedarfsanalyse
  - Risikobetrachtung
  - Zusammenarbeit zwischen IT-Bereich, Datenschutz und IT-Revision

*Zu dieser Thematik empfehlen wir auch:*

„Datenschutz-Jahrestagung“ S. 11

„Bundesdatenschutzgesetz – Grundlagen und Anwendung“ S. 8

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
13.09.2012	BA303.12.2
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
24.04.2012	BA303.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 300,-	€ 330,-

### Marketing- und Vertriebsaktivitäten rechtlich absichern – Brennpunkt Datenschutz

Marketing- und Vertriebsaktivitäten spielen in genossenschaftlichen Unternehmen eine große Rolle. Gleichzeitig haben in den letzten Jahren die rechtlichen Bestimmungen zugenommen – auch an Komplexität. Das gilt nicht zuletzt für den Datenschutz. Welche Angaben sind erforderlich? Welche besonderen Pflichten gelten bei Konzepten wie etwa „Kunden werben Kunden“? Was ist beim Einsatz externer Dienstleister zu beachten? Qualitativ hochwertige Daten sind die Basis erfolgreicher Marketing- und Vertriebsmaßnahmen – und Klarheit über die Anforderungen des BDSG eine Notwendigkeit.

#### Zielgruppe

LeiterInnen Marketing und Vertrieb, MitarbeiterInnen Marketing und Vertrieb, LeiterInnen und MitarbeiterInnen Interne Revision

#### Zielsetzung/Nutzen

Überblick über die aktuelle Rechtslage vermittelt dieses Seminar. Hier wird deutlich, wie Banken in Marketing und Vertrieb rechtssicher mit Daten umgehen – ganz gleich, ob sie diese erwerben, nutzen oder weitergeben. Ziel ist eine aktive Marketing- und Vertriebsarbeit, die unbeschadet von Abmahnungen, Bußgeldern und Imageschäden wirkt.

#### Inhalte

- Grundlagen der Datennutzung zu Werbezwecken und Besonderheiten bei einzelnen banktypischen Aktionen
- Erlaubte Datennutzung zu Werbezwecken ohne Einwilligungen
- Unterschiedliche Rechtslage bei Altfällen und Neufällen
- Anforderungen an Einwilligungen – auf Papier und online
- Auftragsdatenverarbeitung in Marketing und Vertrieb

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
13.11.2012	MV328.12.2
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
05.07.2012	MV328.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 305,-	€ 335,50

### Web-based Training Datenschutz

Der Schutz des Rechtes einer natürlichen Person auf informationelle Selbstbestimmung ist ein verfassungsrechtliches Gebot. Umfangreiche datenschutzrechtliche Regelungen sollen diesen Rechtsanspruch auch in den Unternehmen sicherstellen.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen aus allen Bereichen

#### Zielsetzung/Nutzen

- Nachweis der gesetzlichen Schulungsverpflichtung (Zertifikat)
- Risiken abdecken, die durch fahrlässiges Fehlverhalten der MitarbeiterInnen im Umgang mit personenbezogenen Daten entstehen können.
- Sensibilisierung der MitarbeiterInnen (Awareness-Trainings)
- Kosten- und zeitsparendes Training durch gezielten Einsatz der Module mit Fall- und Lernteil

#### Inhalte

- Modul 1: Grundlagen:
  - Warum Datenschutz?
  - 7 Goldene Regeln
  - Die Organisation des Datenschutzes
- Modul 2: Datenschutz für Finanzdienstleistungen:
  - Ansatzpunkte
  - Grundlagen
  - Risikomanagement
  - Umgang mit Kundendaten
  - Kundenbindung

Bearbeitungszeit: ca. 90 Min.

Bei gleichzeitiger Buchung des WBT „Datenschutz“ (LM308) mit den WBTs „AGG“ (LM307), „Verhinderung von Geldwäsche“ (LM309) sowie „Informationssicherheit“ (LM310) reduziert sich der Preis um 25 %.

Buchungs-Nummer	
Jederzeit buchbar	LM308
Lizenzmodell: unbefristete Banklizenz; jährliche Abrechnung; über <a href="http://www.vr-bildung.de">www.vr-bildung.de</a>	
Preise für Mitglieder (alle Preise zzgl. MwSt.)	
Banklizenz in Abhängigkeit von der Bilanzsumme:	
< 90 Mio.	€ 299,-
< 250 Mio.	€ 399,-
< 500 Mio.	€ 499,-
< 1.000 Mio.	€ 599,-
> 1.000 Mio.	€ 699,-

Preise für Nicht-Mitglieder auf Anfrage.

# Fachtagungen



## Fachtagung

Datenschutz-Jahrestagung BA 811

„Experten aus Wirtschaft, Hochschulen, Institutionen, vom Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband und Praktiker aus den Primärbanken stellen im Rahmen von Fachtagungen aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends prägnant dar. Fachtagungen liefern Handlungsimpulse und sind ein Forum für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch unter Experten.“

Das Angebot mit detaillierten Informationen erhalten Sie frühzeitig.

... und Sie finden es auf unserer Website [www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)

*Für Ihre Notizen!*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## → Sicherheit

### Evakuierung von Gebäuden – Aufgaben und Pflichten der Verantwortlichen

Berichte von Feuerwehren und Katastropheneinsatzkräften über Brände und andere Notfälle zeigen, dass häufig nicht nur das Feuer die eigentliche Gefahr für Leib und Leben der Betroffenen darstellt, sondern auch Gefährdungen auftreten können, die im Zusammenhang mit unvorbereiteter Evakuierung oder Räumung, panischer Flucht und schwerem Fehlverhalten entstehen. Wesentlicher Grund hierfür ist meist die völlig unzureichende Vorbereitung der Verantwortlichen und Betroffenen auf die Situation im Ernstfall.

#### Zielgruppe

LeiterInnen, MitarbeiterInnen Organisation sowie MitarbeiterInnen, die für das Thema Gefahrenmanagement und Sicherheitsfragen zuständig sind.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen kennen die Arbeitsstättenverordnung und können Übungen für MitarbeiterInnen gemäß des Flucht- und Rettungsplans organisieren und durchführen.

#### Inhalte

- Sinn und Nutzen von Evakuierungsübungen
- Richtige Planung und Durchführung von Evakuierungsübungen
- Rechtliche Grundlagen, Räumungsordnung, Brandschutzordnung
- Gestaltung und Planung der Flucht- und Rettungswege, Brandschutzkonzept
- Praktische Erarbeitung eines Räumungskonzeptes
- Organisation der Ersten Hilfe, Absprachen mit der Feuerwehr
- Evakuierungs- und Räumungsprobleme
- Technische Hilfsmittel für Räumung und Evakuierung

Kenntnisse im Bereich Brandschutz sind von Vorteil, jedoch nicht zwingend erforderlich.

1 TAG

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
16.04.2012	BA307.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 335,-	€ 369,-

### Praxis-Workshop Notfallkonzeption

Mit den MaRisk hat die Bankenaufsicht einen konzeptionellen Wechsel im Hinblick auf die Notfallplanung vollzogen. Dass nun für „alle zeitkritischen Aktivitäten und Prozesse Vorsorge zu treffen“ ist, bedeutet in der Praxis: Die Bank muss aus ihren einzelnen Notfallplänen ein Gesamt-Notfallkonzept entwickeln und dessen „Wirksamkeit und Angemessenheit“ (MaRisk) regelmäßig durch Notfalltests prüfen.

#### Zielgruppe

LeiterInnen Organisation, Interne Revision, MitarbeiterInnen IT-Organisation, Sicherheitsbeauftragte, Notfallverantwortliche, Mitglieder im Krisenstab

#### Zielsetzung/Nutzen

Der Praxis-Workshop bietet einen aktuellen Überblick über die rechtlichen und praktischen Anforderungen sowie über Ansätze einer ganzheitlichen Konzeption der Notfallvorsorge. Auch die Zusammenhänge zwischen Notfallvorsorge, Risikoanalyse und Notfallmaßnahmen werden sichtbar.

#### Inhalte

- Aktuelle Ausgangssituation in Kreditinstituten
- Rechtliche Anforderungen an die Notfallplanung
- Infrastrukturelle Gefährdungen und Risiken
- Praktikable Umsetzungsmöglichkeiten einer Notfallkonzeption
- Organisation des Notfallmanagements
- Komponenten eines Notfallplans
- Tests und Übungen
- Praxisfälle und Erfahrungsaustausch

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
22.02.2012	BO312.12.1
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
29.02.2012	BO312.12.2
Mitglieder-Preis	Preis
€ 305,-	€ 335,50

**Aktuelles zu den rechtlichen Aspekten der IT-Security**

An ein Arbeiten ohne IT ist in genossenschaftlichen Unternehmen längst nicht mehr zu denken. Gleichzeitig gehen vom IT-Einsatz Risiken aus. Diese Risiken gilt es zu minimieren. Was dabei leicht vergessen wird: IT-Security hat auch eine rechtliche Dimension – sowohl bei der Nutzung durch das Unternehmen als auch bei der Abwehr von Angriffen.

**Zielgruppe**

LeiterInnen Organisation, Interne Revision, MitarbeiterInnen IT-Organisation, IT-Revision

**Zielsetzung/Nutzen**

Dieses Seminar liefert wichtige Impulse, um eine effektive IT-Security in der eigenen Volksbank Raiffeisenbank zu etablieren und zu erhalten. Thematisiert werden die aktuellsten Kernprobleme der IT-Security mit Hinweisen und Anregungen, wie konkrete Lösungswege aussehen können: praxisnah und verständlich. Mit der Option, die Inhalte mitzugestalten: Fragen, die mit der Anmeldung eingehen, werden vorab aufbereitet und im Seminar behandelt.

**Inhalte**

- Datenschutz, Fernmeldegeheimnis, private Nutzung
- Neue IT-Gesetze, BDSG-Novellen
- Mitarbeiterkontrolle, Monitoring, Datenbankabgleich
- Videoüberwachung, Webcam, YouTube
- Cloud-Computing, IT-Verträge, Softwarerecht
- Haftungsfragen IT, illegale Inhalte
- IT-Compliance, Risikomanagement, IKS
- IT-Sicherheit, Filtersysteme
- Dokumentenmanagement, E-Mail-Archivierung
- Hacking, Strafverfolgung, Vorratsdaten
- IT-Standards und IT-Audit
- E-Commerce, Webauftritt, Datenschutzerklärung
- Marken-, Domain- und Urheberrecht

*Zu dieser Thematik empfehlen wir auch:*

Jahrestagung „Sicherheit S. 15

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
19.07.2012	BO309.12.2
<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
25.05.2012	BO309.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 360,-	€ 396,-

**Die E-Mail im Geschäftsverkehr der Volksbanken Raiffeisenbanken – Chancen und Risiken**

Immer wieder sehen sich auch genossenschaftliche Unternehmen mit Vorwürfen wegen Verstößen gegen gesetzliche Vorgaben im Internetverkehr konfrontiert. Dies führt in der Regel nicht nur zu zeitaufwändigen, sondern häufig auch zu sehr kostspieligen Verfahren.

**Zielgruppe**

Datenschutzbeauftragte, Compliancebeauftragte, MitarbeiterInnen Markt/Marktfolge, Interne Revision; MitarbeiterInnen, die sich für das Thema E-Mail im Geschäftsverkehr interessieren.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für einen einwandfreien E-Mail-Verkehr, wie z.B. die erforderlichen Pflichtangaben, und die Wirksamkeit von Erklärungen via E-Mail kennen und umsetzen können

**Inhalte**

- Rechtliche Rahmenbedingungen für einen einwandfreien E-Mail-Verkehr
- Wirksamkeit von Erklärungen via E-Mail
- Fernabsatzrecht
- Zulässigkeit der E-Mail als Werbe- und Kommunikationsmittel
- Beweisproblematik
- Aufbewahrung von E-Mails
- Datenschutzrechtliche Vorgaben
- Behandlung organisatorischer Fragestellungen, die in der Praxis eine reibungslose Nutzung des Mediums E-Mail gewährleisten.
- Arbeitsrechtliche Fragestellungen
- Private Nutzung eines Internetzugangs
- Diskussion und Erarbeitung von Lösungsansätzen für bestimmte Problemfelder

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
27.09.2012	BA319.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 390,-	€ 429,-

### DE-Mail – Segen oder Fluch für die deutsche Kreditwirtschaft?

Mit dem Gesetz zu den DE-Mail-Diensten werden die Rahmenbedingungen von Mail-Diensten geregelt. Jede einzelne Volksbank Raiffeisenbank muss sich damit auseinandersetzen, welche Verfahren sie für ihr Haus einführen möchte. Dabei gilt es zu beachten, ob Akkreditierungen notwendig sind und welche Dienstleister als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Hinzu kommen mögliche Informationspflichten, Formfragen, Fragen zum Datenschutz sowie zur IT-Sicherheit.

#### Zielgruppe

Datenschutzbeauftragte, Compliancebeauftragte; MitarbeiterInnen Markt, Marktfolge, Medialer Vertrieb/Marketing, Interne Revision/Recht, Personal, DV-/IT-Organisation

#### Zielsetzung/Nutzen

Die rechtlichen Rahmenbedingungen zu den DE-Mail-Diensten und die Anforderungen im Unternehmen umsetzen können

#### Inhalte

- Rechtliche Rahmenbedingungen zu den DE-Mail-Diensten
- Informationspflichten
- Formfragen
- Datenschutz
- Fragen zur IT-Sicherheit
- Dokumentation, Ablage und Archivierung
- DE-Mail als Werbemittel
- Ausarbeitung der (Einspar-)Potenziale und Erfolgsfaktoren
- Diskussion und Erarbeitung von Vor- und Nachteilen

1 TAG

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
04.07.2012	BA325.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 390,-	€ 429,-

### Web-based Training UVV Kassen

Zweimal jährlich – so die Vorgabe in § 25, Abs. 2 UVV Kassen (Banküberfall) – müssen BankmitarbeiterInnen in der gesetzlichen Vorschrift unterwiesen werden. Durch diese regelmäßige Unterweisung soll sichergestellt werden, dass MitarbeiterInnen sowohl präventiv als auch im Ernstfall eines Banküberfalls situationsangemessen das gewünschte Verhalten zeigen.

#### Zielgruppe

Alle Mitgliedsbanken, die im Rahmen von „UVV Kassen“ ihre MitarbeiterInnen regelmäßig, dabei aber flexibel und zeitnah unterweisen möchten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Durch eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende online-gestützte Unterweisung können MitarbeiterInnen sowohl präventiv als auch im Ernstfall eines Banküberfalls situationsangemessen das gewünschte Verhalten zeigen.

#### Inhalte

- Modul 1: Grundlagen
  - Banküberfälle – ganz allgemein
  - Stresssituation Überfall
  - Während des Überfalls
  - Nach dem Überfall
- Modul 2: Datenschutz für Finanzdienstleistungen
  - Die Kassensysteme

#### Online-Wissenstests (mit Zertifikat)

#### Buchungs-Nummer

Jederzeit buchbar

LM320

Lizenzmodell: unbefristete Banklizenz; jährliche Abrechnung; über [www.vr-bildung.de](http://www.vr-bildung.de)

Preise für Mitglieder (alle Preise zzgl. MwSt.)

#### Banklizenz in Abhängigkeit von der Bilanzsumme:

< 90 Mio.	€ 299,-
< 250 Mio.	€ 399,-
< 500 Mio.	€ 499,-
< 1.000 Mio.	€ 599,-
> 1.000 Mio.	€ 699,-

Preise für Nicht-Mitglieder auf Anfrage.

**Betriebliches Gesundheitsmanagement – strategischer Faktor für die erfolgreiche Unternehmensentwicklung**

Betriebliches Gesundheits- und Risikomanagement trägt entscheidend zu einer messbaren Verbesserung der Leistungsfähigkeit der MitarbeiterInnen bei. Nur wer gesund ist, kann seine volle Leistungskraft erreichen. Gesunde und motivierte MitarbeiterInnen geben als eingespieltes Team Planungssicherheit, schaffen Mehrwert für das Unternehmen und machen es zukunftsfähig. Dabei leisten die Führungskräfte einen wesentlichen Beitrag, indem sie ihre Führungsarbeit an den Eckpunkten einer gesundheitsorientierten Führung ausrichten.

**Zielgruppe**

Vorstände, Führungskräfte, PersonalleiterInnen, MitarbeiterInnen  
Personal, Leiter Organisation, Sicherheitsbeauftragte, Betriebsräte

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen die Voraussetzung für die Einführung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements und einen möglichen Ablauf kennen. Die Vorteile einer interdisziplinären Zusammenarbeit werden im Hinblick auf die unternehmensspezifischen Risiken herausgearbeitet. Die Unterschiede zwischen einer betrieblichen Gesundheitsförderung und dem ganzheitlichen Ansatz des Betrieblichen Gesundheitsmanagements werden transparent. Die grundlegenden Inhalte einer gesundheitsorientierten Führung werden vorgestellt und wichtige Praxisimpulse für die Umsetzung am Arbeitsplatz gegeben. Eine Ableitung zukünftiger Anforderungen an Führung ist im Anschluss möglich.

**Dieses Seminar erfolgt in Kooperation mit der IAS – Institut für Arbeits- und Sozialhygiene-Stiftung.**

**Inhalte**

**Betriebliches Gesundheitsmanagement (Verhältnisse und Verhalten)**

- Betriebliches Gesundheitsmanagement als strategischer Erfolgsfaktor der Unternehmensentwicklung
- Begriffserklärung im Zusammenhang mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM)
- Betriebliche Voraussetzungen und Zusammenarbeit
- Risikomanagement
- Projektplanung und möglicher Projektablauf
- Module zur Unterstützung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements
- Wirtschaftlicher Nutzen eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements

**Gesundheitsorientierte Führung (Haltung)**

- Zusammenhang von Gesundheit, Leistung und Kommunikation, Krankenstand und Führungsverhalten
- Einfluss des Führungsverhaltens auf Mitarbeiter: Was macht krank, was hält gesund?
- Erkennen von Stresssymptomen und Burnout-Phasen
- Umgang mit und Einfluss von Motivation, Vertrauen und Wertschätzung

2 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
14.06.–15.06.2012	PS370.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 440,-	€ 484,-

**Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz**

Der Großteil der ArbeitnehmerInnen arbeitet heute an einem Bildschirmarbeitsplatz. Dies führt häufig zu Belastungen, die dann entstehen, wenn die Arbeitsbedingungen ungünstig sind, die Sitzhaltung verkrampt, das Licht störend oder die Arbeitsplatzanordnung ungeeignet ist. Rücken- und Kopfschmerzen sind typische Folgen. Oft ist dies der Beginn eines Teufelskreises gesundheitlicher Beschwerden, in dem Leistungsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit schon früh auf der Strecke bleiben.

**Zielgruppe**

Führungskräfte, Organisationsverantwortliche Personal, EDV, Hausverwaltung, Betriebs- und Personalräte; MitarbeiterInnen, die an Gesundheitsmanagementprogrammen mitwirken.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen erhalten Informationen rund um die Einrichtung und den Betrieb von Bildschirmarbeitsplätzen. Insbesondere lernen sie die Ursachen von Gefährdungs- und Belastungsrisiken am Bildschirmarbeitsplatz einzuschätzen, diese bei der Planung und Einrichtung zu minimieren sowie auftretende Probleme objektiv zu bewerten und Verbesserungsmaßnahmen effektiv umzusetzen.

**Inhalte**

- Arbeitsschutzrechtliche Rahmenbedingungen
- Anforderungen an die bauliche Gestaltung
- Beachtenswertes bei Ausstattung und Beschaffung
- Einrichten von Bildschirmarbeitsplätzen und Anpassung an die Erfordernisse der Nutzer
- Kompetenz in Sachen Sicherheit und Ergonomie an die Beschäftigten vermitteln
- Was tun bei Raum- und Platzproblemen?
- Ausgleich arbeitsbedingter Belastungen, Bewegungsangebote

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
25.10.2012	BA324.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 270,-	€ 297,-

**Dieses Seminar erfolgt in Kooperation mit der IAS – Institut für Arbeits- und Sozialhygiene-Stiftung. Die Schwerpunkte dieses Seminars werden im Hinblick auf die Branchen der TeilnehmerInnen festgelegt.**

## → Fachtagungen



### Fachtagung

Sicherheit-Jahrestagung BA 802

*„Experten aus Wirtschaft, Hochschulen, Institutionen, vom Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband und Praktiker aus den Primärbanken stellen im Rahmen von Fachtagungen aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends prägnant dar. Fachtagungen liefern Handlungsimpulse und sind ein Forum für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch unter Experten.“*

Das Angebot mit detaillierten Informationen erhalten Sie frühzeitig.

... und Sie finden es auf unserer Website [www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)

*Für Ihre Notizen!*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Compliance

Die BaFin hat mit den MaComp die Vorgaben für den Umgang mit Wertpapieren und Wertpapierdienstleistungen und damit die Anforderungen an die Compliance-Beauftragten nochmals erheblich erhöht und konkretisiert. Insgesamt verlangt dies von den Compliance-Verantwortlichen umfangreiches Wissen zu den regulatorischen Regelungen und profunde Wertpapierkenntnisse.

## Basiswissen für Compliance-Beauftragte

### Zielgruppe

Neubestellte Compliance-Beauftragte, stellvertretende Compliance-Beauftragte; MitarbeiterInnen, die Compliance-Aufgaben wahrnehmen und sich neu in Compliance-Aufgaben einarbeiten sollen oder nur über geringe Erfahrungen verfügen.

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erwerben fundierte Kenntnisse nach BT 1.1.2 MaComp zu den in den Banken gehandelten bzw. vertriebenen Finanzinstrumenten sowie zu den angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen.

### Inhalte

- Vermittlung von Kenntnissen in Finanzinstrumenten (§ 2 Abs. 2b WpHG)
  - Wertpapieren (Aktien, Fonds, Zertifikate, Genussscheine, IHS usw.)
  - Geldmarktinstrumente
  - Derivate
  - Bezugsrechte
- Wertpapierdienstleistungen (§ 2 Abs. 3 WpHG)
- Wertpapiernebenleistungen (§ 2 Abs. 3b WpHG)

► Dieses Seminar dient zur fachlichen Vorbereitung auf das Seminar „Grundlagen Compliance“.

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
07.11.2012	BA326.12.1
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
15.10.2012	BA326.12.2
Mitglieder-Preis	Preis
€ 260,-	€ 286,-

## Grundlagen Compliance

### Zielgruppe

Compliance-Beauftragte, stellvertretende Compliance-Beauftragte; MitarbeiterInnen, die Compliance-Aufgaben wahrnehmen; LeiterInnen Betriebsorganisation, Marktfolge, Betrieb; MitarbeiterInnen Interne Revision

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen lernen die umfangreichen Anforderungen an die Aufbau- und Ablauforganisation im Wertpapier- und Depotgeschäft kennen und erfahren, welchen Beschränkungen die MitarbeiterInnen eines Kreditinstituts unterliegen.

### Inhalte

- Grundlagenwissen und Aktuelles über Wertpapiere und Wertpapierarten
- Überblick über die rechtlichen Grundlagen des Wertpapierdienstleistungsgeschäfts und Depotgeschäfts
- Compliance-Organisation
- Einordnung der Compliance-Beauftragten in die Bankorganisation
- Aufgabenschwerpunkt der Compliance-Beauftragten
- MaComp (Mindestanforderungen an die Compliance-Organisation)

► Fachkenntnisse im Wertpapiergeschäft sowie die Kenntnis der Richtlinie des Bundesaufsichtsamts für den Wertpapierhandel werden vorausgesetzt.

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
08.11.–09.11.2012	BA309.12.1
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
16.10.–17.10.2012	BA309.12.2
Mitglieder-Preis	Preis
€ 445,-	€ 490,-

### Workshop Compliance

#### Zielgruppe

Compliance-Beauftragte, LeiterInnen Marktfolge, Betrieb;  
MitarbeiterInnen Interne Revision

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen behandeln aktuelle Fragen im Bereich der Compliance-Organisation, insbesondere zur Umsetzung der MaComp.

#### Inhalte

- Das Programm richtet sich nach aktuellen Themen.

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
23.10.2012	BA315.12.3
27.11.2012	BA315.12.4
Karlsruhe	Buchungs-Nummer
25.09.2012	BA315.12.2
06.11.2012	BA315.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 260,-	€ 286,-

### Web-based Training Compliance: Informationskontrolle und Verhalten in der Anlageberatung

Eine erfolgreiche Beziehung zwischen Kunde und Bank setzt ein intaktes Vertrauensverhältnis voraus. Der Gesetzgeber schützt zwar mit den Mindestanforderungen an die Compliance-Organisation (MaComp) dieses besondere Verhältnis. Doch die MitarbeiterInnen müssen sich für das wertvolle Gut „Kundenvertrauen“ auch engagieren.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt

#### Zielsetzung/Nutzen

Effiziente, kostengünstige, zielgruppengerechte und zeitlich flexible Qualifizierung (mit Zertifikat) in der Thematik Compliance

#### Inhalte

- Informationskontrolle:
  - Die verschiedenen Informationstypen
  - Vertrauliche Informationen
  - Insiderinformation
  - Compliance-relevante Informationen
  - Restricted List
  - Umgang mit E-Mails
- Geschäftliche Verhaltensregeln:
  - Allgemeine Verhaltensregeln
  - Spezielle Verhaltensregeln
  - Interessenkonflikte
  - Marktmanipulation
  - Mitarbeitergeschäfte
  - Geschenke und Nebentätigkeiten
- Verhaltensregeln für die Anlageberatung:
  - Kundenklassifizierung
  - Geschäftsformen
  - Kundengerechte Produkte und Beratung
  - Informationspflichten
  - Best Execution
  - Vermögensverwaltung
  - Dokumentationspflichten
  - Research
  - Verdachtsanzeigen
  - Rechnungslegung
- Abschlussmodul:
  - Test

#### Buchungs-Nummer

Jederzeit buchbar

LM313

Lizenzmodell: unbefristete Banklizenz; jährliche Abrechnung; über [www.vr-bildung.de](http://www.vr-bildung.de)

Preise für Mitglieder (alle Preise zzgl. MwSt.)

#### Banklizenz in Abhängigkeit von der Bilanzsumme:

< 90 Mio.	€ 299,-
< 250 Mio.	€ 399,-
< 500 Mio.	€ 499,-
< 1.000 Mio.	€ 599,-
> 1.000 Mio.	€ 699,-

Preise für Nicht-Mitglieder auf Anfrage.



# Psychische Ersthelfer

## Ausbildung zum Psychischen Ersthelfer

Raubüberfälle auf Filialen von Kreditinstituten – sie werden leider immer wieder Realität. Wie ist Ihr Haus auf solch einen bedrohlichen Zwischenfall und den Schock danach vorbereitet? Gerade in der ersten Phase direkt nach dem Überfall kann man viel falsch, aber auch vieles richtig machen. Professionelle Betreuung von extern allerdings steht für die Zeit direkt danach nicht zur Verfügung. Gut, wenn es bankintern Unterstützung gibt. Noch besser, wenn diese auf den Ernstfall richtig vorbereitet ist – durch die Ausbildung zum/r Psychischen ErsthelferIn.

### Zielgruppe

Psychische ErsthelferInnen, die als solche in den Banken benannt worden sind oder benannt werden sollen, gemäß BGV C9 UVV-Kassen; Vertrauenspersonen, Betriebsräte, PersonalreferentInnen.

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen werden in Kooperation mit dem TÜV-Süd auf das Krisenmanagement nach einem Banküberfall vorbereitet.

### Inhalte

- Einführung, Erwartungen, Grundbegriffe
- Grundlagen: Stress
- Grundlagen: Kommunikation
- Praxis: CISM – Critical Incident Stress Management
- Psychische Erste Hilfe bei Raubüberfällen: Basisregeln
- Psychische Erste Hilfe: Hilfsmittel zur Krisenbewältigung
- Diskussion, Ausblick (Supervision, Coaching)

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
10.10.2012	BA313.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 325,-	€ 358,-

## Vertiefungsseminar: Psychische Ersthelfer

Das Vertiefungsseminar fokussiert – neben der Auffrischung – auf die Möglichkeiten der Unterstützung im zeitlichen Abstand zum Überfall und die Klärung der Position als Helfer. Was ist leistbar? Wo sind Grenzen erreicht? Und es macht deutlich, dass für die Helfer Gelegenheit zur Stressbewältigung und zum Meinungsaustausch sicher gestellt sein muss.

### Zielgruppe

Psychische ErsthelferInnen gemäß BGV C9 UVV-Kassen, die als solche in den Banken benannt worden sind, eine Grundeinweisung als psychische ErsthelferInnen entsprechend der Inhalte „Ausbildung zum Psychischen Ersthelfer“ absolviert haben und/oder über praktische Erfahrungen als Psychische ErsthelferIn verfügen.

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen vertiefen ihre Kenntnisse im Krisenmanagement und Stressabbau nach einem Banküberfall.

### Inhalte

- Erwartungen, Erfahrungen
- Auffrischung und Vertiefung der psychologischen Grundlagen
- Hilfestellungen Tage und Wochen nach dem Überfall
- Mittel- und langfristige Folgen für Opfer: Erfahrungen und Maßnahmen der VBG
- Kommunikation in Krisensituationen
- Individuelle Stressbewältigung: Hilfsmittel für HelferInnen
- Eloquentes Verhalten unter Belastung: Rollenfindung und Selbstdurchsetzung
- Möglichkeiten und Grenzen der Psychischen Ersten Hilfe
- Praktische Übungen, Fallbeispiele, Erfahrungsaustausch

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
11.10.2012	BA314.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 325,-	€ 358,-



## SpezialModule Betriebsräte

**Betriebsräteseminar Teil 1**

Neu gewählte Betriebsräte erhalten die grundlegenden Informationen, die sie benötigen, um auf die kommenden Aufgaben vorbereitet zu sein und ihre Arbeitsfähigkeit herzustellen. Konkret heißt das: 5 Tage rund um das Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) und andere wichtige Arbeitsgesetze.

**Zielgruppe**

BetriebsrätInnen in der ersten Amtsperiode; BetriebsrätInnen, die eine gründliche Einführung in das Betriebsverfassungs- und Arbeitsrecht wünschen.

**Zielsetzung/Nutzen**

Unterschiedliche ReferentInnen liefern verschiedene Blickwinkel auf die Thematik und helfen beim Transfer von Gesetzestexten und anderen Rechtsnormen in die betriebliche Praxis. So verschaffen sich die TeilnehmerInnen eine solide Grundlage – und damit Transparenz, Klarheit und Sicherheit für die anstehenden Entscheidungen als BetriebsrätIn.

**Inhalte**

- Einführung in das Arbeitsrecht und Grundbegriffe der Betriebsverfassung
- Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat
- Beteiligung und Information des Betriebsrates
- Rechtsstellung der BR-Mitglieder/Beendigung des BR-Amtes
- Gesamtbetriebsrat
- Mitbestimmung des Betriebsrates
- Geschäftsführung und Geschäftsordnung

5 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
Termin wird noch veröffentlicht BR301	
<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
Termin wird noch veröffentlicht BR301	
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
Preise werden noch veröffentlicht	

**Betriebsräteseminar Teil 2 – Vertiefung Individualarbeitsrecht**

Immer wieder werden Sie als Betriebsrat mit konkreten Fällen und Situationen konfrontiert, in denen Grundkenntnisse nicht mehr ausreichen. Die spezifische Situation ist standardmäßig nicht zu klären – es kommt auf Details an. Oder die Angelegenheit eskaliert oder oder oder ... Dann ist es notwendig, weiter gehende Kenntnisse zu besitzen.

**Zielgruppe**

BetriebsrätInnen, die das Betriebsräteseminar Teil 1 besucht haben; BetriebsrätInnen, die ihre Kenntnisse im Individualarbeitsrecht vertiefen möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen vertiefen ihre Kenntnisse zu den Anforderungen des Individualarbeitsrechtes mit Schwerpunkt „Zustandekommen“ bzw. „Beendigung eines Arbeitsverhältnisses“.

**Inhalte**

- Zustandekommen des Arbeitsverhältnisses
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses – rechtliche Grundlagen
- Besuch des Arbeitsgerichts
- Bearbeitung von Praxisfällen

4 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
23.04.–26.04.2012	BR30712.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 570,-	€ 630,-

### Betriebsräteseminar Teil 2 – Vertiefung BetrVG

Es sind die Mitbestimmungsrechte des Betriebsverfassungsgesetzes, die die Betriebsratsarbeit bestimmen. Diese Aufgabe wird umso einfacher, je sicherer die BetriebsrätInnen ihre Mitbestimmungswerkzeuge handhaben. Gerade in sozialen Angelegenheiten ist ihr Mitbestimmungsrecht von Gewicht.

#### Zielgruppe

BetriebsrätInnen, die das Betriebsräteseminar Teil 1 besucht haben sowie BetriebsrätInnen, die ihre Kenntnisse im BetrVG vertiefen möchten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen lernen ihre Beteiligungsrechte kennen und gezielt einzusetzen.

#### Inhalte

- Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats (§ 87 BetrVG)
- Mitbestimmung bei personellen Maßnahmen (§§ 99, 100, 102, 103 BetrVG)
- Gewerkschaftsrecht im Betrieb

4 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
13.02.–16.02.2012	BR308.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 570,-	€ 630,-

### Betriebsräteseminar Teil 3

#### Zielgruppe

BetriebsrätInnen, die die Betriebsräteseminare Teil 1 und 2 besucht haben.

#### Inhalte

- Ausgewählte Themen zum BetrVG
- Schwerpunkte aus dem Individualarbeitsrecht

3 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
17.09.–19.09.2012	BR312.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 510,-	€ 560,-

### Konsensorientierte Gesprächsführung für Betriebsräte

Strategien im Umgang mit Konflikten sind für die Betriebsratsarbeit wichtig. Kenntnisse und das Verständnis von Zusammenhängen zu diesem Thema führen im günstigsten Fall dazu, dass Konflikte gar nicht erst entstehen. Zumindest können sie dazu beitragen, sie zu lösen.

#### Zielgruppe

BetriebsrätInnen

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen probieren Konfliktlösungsstrategien aus und erleben ihre Wirkung. Durch die Anwendung verschiedener Instrumente – „konsensorientierte Gesprächsführung“, „kooperative Konfliktbewältigung“ – gelingt es ihnen, in konkreten Konfliktsituationen kritisch mit Meinungsverschiedenheiten umzugehen und unterschiedliche Interessen sinnvoll auszutarieren.

#### Inhalte

- Arten von Konflikten und ihre Entstehung
- Konfliktstrategien: Kampf – Kooperation – Kompromiss?
- Konflikten vorbeugen oder sie lösen (hart in der Sache – fair zu den Menschen, konfliktarme Gesprächsführung, kooperative Konfliktbewältigung)
- Hilfe von außen: Mediation und Konfliktmoderation

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
08.10.–09.10.2012	BR309.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 420,-	€ 465,-

### Aktuelle Fragen des Arbeits- und Sozialrechts (für den Betriebsrat)

#### Zielgruppe

BetriebsrätInnen, die die Betriebsräteseminare Teil 1 bis 3 besucht haben.

#### Inhalte

- Teilnehmerorientierte Behandlung von aktuellen Fragen aus den Bereichen Arbeits- und Sozialrecht

2 TAGE

Stuttgart

28.11.–29.11.2012

Mitglieder-Preis

€ 365,-

Buchungs-Nummer

BR313.12.1

Preis

€ 400,-

## Fachtagungen



© Yuri\_Accurs - fotolia.com

Fachtagung

Betriebsräte-Jahrestagung BR 801

„Experten aus Wirtschaft, Hochschulen, Institutionen, vom Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband und Praktiker aus den Primärbanken stellen im Rahmen von Fachtagungen aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends prägnant dar. Fachtagungen liefern Handlungsimpulse und sind ein Forum für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch unter Experten.“

Das Angebot mit detaillierten Informationen erhalten Sie frühzeitig.

... und Sie finden es auf unserer Website [www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)





# SpezialModule Office-Management

- Handlungskompetenz 28
- Informations- und Zeitmanagement 31
- Kommunikation 33
- Persönlichkeitsentwicklung 37
- Eventmanagement 38
- Fachtagungen 40

# Individuelle Qualifizierung Office-Management – mit Exklusivität zum Erfolg

Rahmenbedingungen, die sich permanent verändern, Kundenbedürfnisse, die immer spezieller werden – diese Entwicklung bringt steigende Anforderungen auch an die MitarbeiterInnen im Bereich Office-Management der Genossenschaften und Volksbanken Raiffeisenbanken in Baden-Württemberg mit sich.

Und da diese MitarbeiterInnen ein wesentliches Bindeglied zwischen dem Kunden und dem Unternehmen sind – fast immer haben sie den ersten Kontakt mit dem Kunden und stellen mit dem ersten Eindruck vor allem bei potenziellen Neukunden die Weichen für die weitere Gestaltung der Kundenbeziehung – ist zielgerichtete und passgenaue Qualifizierung ein entscheidender Erfolgsfaktor für diese MitarbeiterInnen ...

... und damit letztlich auch für die Positionierung Ihres Unternehmens.

Das Angebot der bwgv-Akademie für diese MitarbeiterInnen ist vielfältig und orientiert sich an den für ihre Aufgaben geforderten Fach-, Methoden-, Sozial-, und Persönlichkeitskompetenzen.

Sollten Sie aber feststellen, dass die Anforderungen an die MitarbeiterInnen in Ihrem Haus durch unsere Angebote nicht abgedeckt sind, dann entwickeln wir Ihnen gern spezielle Konzepte, die sich gezielt an Ihren Wünschen und Erwartungen ausrichten.

**IQ** – (unternehmens)Individuelle **Q**ualifizierung ist das Stichwort.

**IQ** verstehen wir dabei so, dass wir nach einem Gespräch mit den Verantwortlichen in Ihrem Haus und auf der Basis Ihrer Vorstellungen ein Konzept erarbeiten, das die Rahmenbedingungen und Zielsetzungen Ihres Unternehmens zum Maßstab nimmt.

**Übrigens:** Viele unserer Angebote „Office-Management“ dürften auch für MitarbeiterInnen aus anderen Bereichen Ihres Unternehmens, z.B. Marktfolge in der Bank oder Sachbearbeitung in einer Waren- bzw. Dienstleistungsgenossenschaft von Interesse sein. Schauen Sie doch mal genauer hin. Bei Fragen oder Zweifeln helfen wir Ihnen gern weiter.



© helix - fotolia.com

Dabei kann sich Ihre Weiterbildungsmaßnahme an einem Thema aus unserem aktuellen Veranstaltungsprogramm orientieren. Oder wir entwickeln eine Lösung für ein Thema, das gerade nur für Sie und Ihr Team von Bedeutung ist.

## Passgenaue Inhouse-Lösungen – Sie bringen viel!

Von Inhouse-Seminaren und Workshops über umfassende Personalentwicklungskonzepte bis hin zu Training on the Job ...

... gemeinsam mit Ihnen arbeiten wir dafür, dass Ihre MitarbeiterInnen fit sind für ihre Aufgaben – und erfolgreich.

## Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Exklusiv** Speziell für die Anforderungen Ihres Hauses
- Passgenau** Konzepte nach Ihren Ziel- und Zeitvorgaben
- Kostenbewusst** Optimales Aufwand-/Nutzenverhältnis
- Transfersicherung** Begleitete Umsetzung in die Praxis

Sie haben ein Thema,  
für das Sie sich eine maßgeschneiderte  
Qualifizierung wünschen?

Für einen ersten Kontakt bzw. Fragen  
und Informationen sind Ihre Ansprechpartner:  
Dietmar Blaß, Fon 0721 98 98-4 39, Christian Art,  
Fon 0721 98 98-4 34 und Jürgen von Au, Fon 0721 98 98-4 95.



# Handlungskompetenz

## Einstieg Sekretariat

Sie kommen direkt aus der Ausbildung, haben noch wenig Berufserfahrung oder arbeiten zum ersten Mal als AssistentIn? Schnell sehen Sie sich einer Vielzahl von Herausforderungen gegenüber, denen Sie gewachsen sein möchten. Ihr Ziel ist es, die anfallenden Aufgaben so zu koordinieren bzw. zu erledigen, dass Sie als kompetente/r AnsprechpartnerIn wahrgenommen werden.

### Zielgruppe

Sekretärinnen, Office-ManagerInnen, AssistentInnen und MitarbeiterInnen, die neu im Sekretariat oder dafür vorgesehen sind.

### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erlernen die Basics und erhalten wertvolle Tipps rund um die Dienstleistung Sekretariat. Sie erfahren, was sie beherrschen müssen, und wie sie das Büro sowie ihren Aufgabenbereich organisieren.

### Inhalte

- Möglichkeiten und Grenzen der Chefentlastung
- Die neue Chefgeneration – wo bleibt die Sekretärin?
- Wie plane ich zeiteffizient – wie setze ich Prioritäten?
- Wie organisiere ich Termine perfekt – wie meistere ich Termschwierigkeiten?
- Veranstaltungsorganisation – wie Sie alles perfekt vorbereiten!
- Profi-Tipps – Ablage leicht gemacht
- So glänzen Sie mit einer Top-Organisation von Wiedervorlage und Schreibtischmanagement
- Das Telefon – wie Sie am Telefon einen kompetenten Eindruck hinterlassen
- Wie Sie Ihren Chef vor unerwünschten Anrufern schützen
- Kommunikationsmedium E-Mail
- Kommunikationsmedium Brief

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
07.05.–08.05.2012	OF343.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 435,-	€ 479,-

## Schlüsselqualifikationen einer Top-Sekretärin

Der Erfolg im Umgang mit anderen Menschen ist auf drei Faktoren zurückzuführen: das Fachwissen, die Gesprächsführung und die eigene Persönlichkeit.

### Zielgruppe

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen, MitarbeiterInnen, die häufig Umgang mit externen Partnern, Geschäftskunden und Gästen haben.

### Zielsetzung/Nutzen

Im Umgang mit unbekanntem Personen sicher und souverän auftreten; durch die Vergrößerung des Wortschatzes die eigene Ausdrucksfähigkeit steigern und in Gesprächssituationen überzeugen

### Inhalte

- Selbstwahrnehmung und Wirkung
- Sich der eigenen Körpersprache bewusst werden
- Artikulation und Modulation
- Bildhaftes Denken und Sprechen
- Hemmungen überwinden
- Übungen zur Steigerung der Sicherheit im Auftreten
- Körpersprachliche Signale des Gegenübers erkennen
- Feedback geben und empfangen
- Videoaufnahmen mit Analyse

*Zu dieser Thematik empfehlen wir auch:*

„Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern“ S. 33

2 TAGE

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
15.02.–16.02.2012	OF337.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 495,-	€ 545,-

**AssistentIn im Team – Arbeiten für mehrere Vorgesetzte**

In Ihrer Rolle im Sekretariat sitzen Sie zwischen vielen Stühlen. Sie koordinieren Aufgaben zwischen Ihren Vorgesetzten, Ihren KollegInnen und Kunden. In vielen Fällen vertreten Sie die Anliegen Ihrer Vorgesetzten, ohne dabei mit der hierarchischen Macht agieren zu können, die Ihrem Chef/Ihrer Chefin zur Verfügung steht.

**Zielgruppe**

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen, den an sie gestellten Anforderungen gerecht zu werden – auch wenn sie keine Personalverantwortung haben. Sie wissen, wie sie auch in der Zusammenarbeit mit mehreren Vorgesetzten widersprüchliche Prioritäten unter einen Hut bekommen.

**Inhalte**

- Ihr Office als Service-Center
- Was genau ist ein Team und wie wird es erfolgreich?
- Viele MitarbeiterInnen, viele Charaktere – Wege zur optimalen Zusammenarbeit
- Erfolgreiche(r) JongleurIn 1: Die richtige Arbeitsmethodik für Ihr Teamsekretariat
- Erfolgreiche(r) JongleurIn 2: Zielorientiertes Multitasking in Ihrem Teamsekretariat
- Das Team repräsentieren: Gesagt heißt nicht verstanden – reibungslose Kommunikation im Team

2 TAGE

<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
01.10.–02.10.2012	OF338.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 490,-	€ 539,-

**Die Sekretärin in der Schlüsselposition**

Geeignete Methoden ermöglichen es, systematisch und strukturiert zu arbeiten und so als SekretärIn nicht nur effizienter zu werden, sondern auch Vorgesetzte zu entlasten. Eine gekonnte und bewusst eingesetzte Kommunikationstechnik unterstützt diesen Prozess.

**Zielgruppe**

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen, MitarbeiterInnen, die Vorgesetzte noch besser entlasten möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen Techniken und Methoden kennen, um Vorgesetzte noch besser zu entlasten.

**Inhalte**

- Aufgaben und Funktionen in der Schlüsselposition als Sekretärin
- Kommunikationstraining: Fragetechnik, Gesprächssteuerung, Konfliktbewältigung
- Arbeitstechniken: zeitsparendes Erledigen von Routinearbeiten, Eigenmotivation
- Zielsetzung und Zielerreichung
- Fallbeispiele aus der Praxis

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
Termin wird noch veröffentlicht OF316	
<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
Termin wird noch veröffentlicht OF316	
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 485,-	€ 534,-

### Die Sekretärin als Organisatorin

Als Sekretärin oder AssistentIn einer Führungskraft stehen Sie vermutlich immer wieder vor derselben Frage: „Wie schaffe ich es, die Vielzahl an Aufgaben, die unterschiedlichen Anforderungen, die im Sekretariat zusammen laufen, effizient und zügig zu erledigen, ohne Abstriche bei der Qualität zu machen und möglichst noch einen gewissen Freiraum zu behalten?“

#### Zielgruppe

Sekretärinnen, AssistentInnen aus den Bereichen Vorstand, Geschäftsleitung; TeamassistentInnen von Führungskräften, die mit Zeit optimal umgehen möchten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen lernen Arbeitstechniken kennen, die geeignet sind, das Tagespensum realistisch einzuteilen, Prioritäten zu setzen und den Tagesablauf effektiv zu strukturieren.

#### Inhalte

- Zeitmanagement
- Strukturierung von Prioritäten
- Steuerungstechniken bei Arbeitsabläufen
- Die Organisation Ihres Arbeitsplatzes
- Stresserkennung und Stressbewältigung
- Den eigenen Arbeitsrhythmus finden
- Welcher Arbeitstyp sind Sie?

2 TAGE

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
02.07.–03.07.2012	OF314.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 485,-	€ 534,-

### Office-Management als professionelle Dienstleistung für das Vertriebsteam

Die MitarbeiterInnen in der Vertriebsassistenz sind von großer Bedeutung für den Erfolg der Verkaufsaktivitäten ihres Unternehmens. Fast immer haben sie den ersten Kontakt mit dem Kunden. Und dieser erste Eindruck ist vor allem bei potenziellen Neukunden immens wichtig – denn er entscheidet über die weitere Gestaltung der Kundenbeziehung ... und damit letztlich über den Verkaufserfolg.

#### Zielgruppe

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen und MitarbeiterInnen, die als Unterstützung für den Vertrieb tätig sind.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen lernen, wie sie den Verkaufserfolg ihres Teams positiv beeinflussen. Sie wissen, was es heißt, Vertriebsaktivitäten professionell zu planen und eigenständig zu organisieren. Sie können ihren Vorgesetzten und das gesamte Team bei der Arbeit im Vertrieb effizient entlasten.

#### Inhalte

- Welche Anforderungen werden an die Vertriebsassistenz gestellt?
- Aufgaben, die aus der Schnittstelle zwischen Kunden und Vertriebsteam resultieren.
- Welche Kommunikationstechniken werden für die Arbeit im Vertriebsteam benötigt?
- Wie lassen sich potenzielle Neukunden identifizieren?
- Methoden-Tools für die effiziente Arbeit im Sekretariat
- Aufgaben, die das Arbeiten im Vertrieb spannend machen!
- Mit verkaufsorientierten Mailing-Aktionen neue Aufträge generieren!
- Wie sind durch Stammkunden neue Kunden zu erreichen?

2 TAGE

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
20.06.–21.06.2012	OF342.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 490,-	€ 539,-

**Grundlagen des Bankgeschäftes**

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen ohne Bankausbildung, Beratungsassistenten; MitarbeiterInnen, die grundlegende Kenntnisse des Bankgeschäftes erwerben oder vorhandene auffrischen möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen bauen Basiskenntnisse auf, die die (Wieder-)Aufnahme einer Tätigkeit in einer Volksbank Raiffeisenbank erleichtern. Sie profitieren von praxiserprobten Tipps und Anregungen.

**Inhalte**

**Teil 1**

- Einführung in das Genossenschaftswesen und Bankwesen in Deutschland
- Angebotspalette der Volksbanken Raiffeisenbanken
- Kontoeröffnung und Kontoführung
- Inlands- und Auslandszahlungsverkehr

**Teil 2**

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen des Bankgeschäftes
- Rechtsgrundlagen des Bankgeschäftes
- Einführung in das Privatkreditgeschäft
- Grundlagen des Wertpapiergeschäftes

8 TAGE

Stuttgart		Buchungs-Nr.
Teil 1	16.04.–19.04.2012	AB322.12.1
Teil 2	21.05.–24.05.2012	
Mitglieder-Preis		Preis
€ 1.260,-		€ 1.386,-

# Informations- und Zeitmanagement



**Moderne Büro- und Selbstorganisation**

Sie kennen das Bild: Stapel von Akten, Papieren, Ausschreibungsunterlagen und Fachzeitschriften – all das türmt sich irgendwo auf oder um den Schreibtisch herum. Das Durcheinander belastet zunehmend. Häufig entsteht ein schlechtes Gewissen. Aber wo und wie anfangen? Dieses Seminar vermittelt Ihnen die Arbeitsweise für eine moderne Büro- und Selbstorganisation.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die durch strukturierte Arbeitsweise ihre Leistungsfähigkeit erhöhen möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen kennen Arbeitsstrukturen, können Abläufe optimieren und erhöhen so ihre Leistungsfähigkeit.

**Inhalte**

- Auswirkungen von Unordnung auf unsere Leistungsfähigkeit
- Professionell entrümpeln
- Moderne Organisationsstrukturen im Büro und am Arbeitsplatz
- Grundvoraussetzung für effizientes Arbeiten
- Aufbau einer Ablage mit integrierter Wiedervorlage
- Richtige Arbeitsmethodik im Tagesgeschäft
- Methoden, um sich am besten gegen Störungen von außen zu schützen
- Zeitplanung im Alltag optimieren

1 TAG

Stuttgart		Buchungs-Nummer
	20.09.2012	OF313.12.1
Mitglieder-Preis		Preis
€ 295,-		€ 325,-

### Informationsmanagement – der effiziente Umgang mit den Kommunikations-Medien

Informationsmanagement verringert die Anzahl von unnötig in den Informationsprozess einbezogenen MitarbeiterInnen und setzt somit beträchtliche Ressourcen für andere Tätigkeiten frei. Dies führt dazu, die Prozesse in einem Unternehmen spürbar zu verschlanken und KollegInnen zu entlasten.

#### Zielgruppe

Office-ManagerInnen, Sekretärinnen, AssistentInnen

#### Zielsetzung/Nutzen

Fachliche und persönliche Kompetenz im Umgang mit Kommunikationsmitteln gezielt aufbauen bzw. erweitern

#### Inhalte

- Kommunikation: was sie bedeutet und wie sie zielsicher geführt wird
- Die richtige Wahl des jeweiligen Kommunikationsmittels (Medien)
- Wann sollte ein Dokument bestätigt werden?
- Der zielsichere Umgang mit E-Mail, Internet, Telefon
- Das Internet zur Arbeitsunterstützung nutzen
- Gezieltes Selektieren der Informationsflut
- Sinnvolle Ablage der Dokumente und Daten

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
24.01.–25.01.2012	OF320.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 485,-	€ 534,-

### Ressourcenoptimierung: Effizienz beginnt im Kopf

Mit unseren Stärken erreichen wir Ziele. Wir müssen jedoch auch unsere Schwächen kennen, da uns diese auf dem zielgerichteten Weg zum Erfolg behindern können. Selbstmanagement, Organisationstalent und Eigenmotivation sind besonders wichtig und bilden den Schwerpunkt in diesem Seminar.

#### Zielgruppe

Office-ManagerInnen, Sekretärinnen, AssistentInnen

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erfahren und trainieren, wie sie lösungsorientiert und schnell ihre Ressourcen optimal einsetzen.

#### Inhalte

- Selbstmanagement
- Stressmanagement
- Eigenmotivation
- Gesetzte Anforderungen und Ziele erreichen
- Optimierung durch Wissensmultiplikation
- Synergieeinsatz durch gebündelte Kernkompetenz
- Erfolgsorientiertes Denken

2 TAGE

Stuttgart	Buchungs-Nummer
17.07.–18.07.2012	OF322.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 485,-	€ 534,-

### Prioritätenmanagement – mit Struktur zum Erfolg

Müssen Sie oft tausend Dinge gleichzeitig erledigen und wissen nicht, womit Sie anfangen sollen? Immer kommt irgendwer oder irgendetwas dazwischen? Sie stehen sich auch selbst manchmal im Weg?

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen, die lernen möchten, wie Sie die richtigen Prioritäten setzen und welche Tätigkeiten zu welchem Zeitpunkt sinnvollerweise erledigt werden sollten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Zeit und Energie optimiert einsetzen, um die Effizienz der eigenen Arbeit zu erhöhen und Vorgesetzte noch wirkungsvoller zu entlasten

#### Inhalte

- Meine Werte/mein Leistungshoch – ein Tagesablauf mit seinen Chancen und Risiken
- Zeitfresser erkennen und eliminieren
- Arbeitsplatzorganisation, Ablage, sinnvolle Werkzeuge
- Zielführende Information und Kommunikation
- Mein Vertrag mit mir (vom IST zum SOLL) – Stärken stärken
- Praktische Übungen

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
22.03.2012	OF334.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 285,-	€ 314,-

**Mit Arbeitstechniken professionell sich und den Chef entlasten**

Bei steigender Aufgabendichte und -komplexität fühlen sich heute viele Menschen in ihrem Berufsalltag von der Zeit getrieben. Unzählige Pflichten und Zwänge, die vielen kleinen Aufgaben, scheinen den permanenten Zeitmangel noch zu verstärken.

**Zielgruppe**

Sekretärinnen, AssistentInnen aus den Bereichen Vorstand, Geschäftsleitung; TeamassistentInnen von Führungskräften; MitarbeiterInnen, die ihre Vorgesetzten noch wirkungsvoller entlasten und mit Zeit optimal umgehen möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen Arbeitsinstrumente kennen, um die Organisation ihres Tagesablaufs so umzustrukturieren, dass effizientes Arbeiten möglich wird.

**Inhalte**

**Selbstmanagement**

- Effiziente Prioritätensetzung und Selbstmanagement
- Rationelle Arbeitstechniken
- Strukturierte Aufgabenplanung

**Informationsmanagement**

- Informationsselektion und -aufbereitung für den Chef
- E-Mails und Post optimal organisieren
- Alle Termine im Griff – Termine managen
- Dokumente und Informationen verwalten und strukturiert ablegen

**Zeitmanagement**

- Mehr Zeit für das Wesentliche
- Prioritäten setzen
- Arbeiten mit Checkliste

2 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
24.10.–25.10.2012	OF326.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 460,-	€ 506,-

# Kommunikation



**Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**

Kennen Sie auch diese Situation:

- Sie empfinden Ihr Gegenüber als „schwierigen Gesprächspartner“?
- In Gesprächssituationen mit unzufriedenen Kunden, anspruchsvollen Vorgesetzten, herausfordernden KollegInnen wissen Sie oft erst hinterher, was Sie hätten sagen sollen?

Immer mal wieder müssen Sie im Alltag erfahren, dass die passenden Worte fehlen. Irgendwann fällt es Ihnen dann ein, aber meist zu spät. Vorausgesetzt, Sie verfügen über entsprechendes Handwerkszeug, dann können Sie unfairm Verhalten und Empfindsamkeiten adäquat begegnen.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die schwierigen Gesprächspartnern souverän begegnen möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen, wie sie die Motivation und Charakteristik einzelner Gesprächstypen erkennen und mit schwierigen Situationen in Zukunft besser umgehen. Dazu erarbeiten sie sich konkretes Handwerkszeug, um sich in Gesprächen entsprechend dem jeweiligen Gesprächstyp freundlich und zugleich souverän zu verhalten.

**Inhalte**

- Den eigenen Standort bestimmen
- Wer sind unsere Kunden und was erwarten sie?
- Viele Gesprächstypen – viele Charaktere
- Vom schwierigen zum zufriedenen Kunden – geht das?
- Professioneller Umgang mit typischen „Problem-Charakteren“
- Schwierige Gespräche zielorientiert vorbereiten
- In der Gruppe Fallbeispiele erarbeiten

2 TAGE

<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
27.03.–28.03.2012	OF339.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 490,-	€ 539,-

### Moderne Business-Korrespondenz – die Visitenkarte Ihres Unternehmens

Sie suchen nach neuen Impulsen für Ihre tägliche Korrespondenz? Sie möchten wissen, wie man Unerfreuliches positiv formuliert? Machen Sie mit der Teilnahme an diesem Seminar den ersten Schritt, Ihren Briefstil zu verändern.

#### Zielgruppe

Sekretärinnen, AssistentInnen, Office-ManagerInnen, MitarbeiterInnen, die für Inhalt und Formulierung von Geschäftsbriefen verantwortlich sind.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erfahren, wie sie mehr Professionalität und Kreativität in den Schriftverkehr bringen können.

#### Inhalte

- Der Brief, ein Dialog mit dem Empfänger
- Professionelle Briefgestaltung
- Schwierige Ansprachesituationen leicht gemacht
- Freundliche Briefe – kurz, sachlich, präzise, persönlich
- Psychologie im Schriftverkehr

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
26.03.2012	OF306.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 245,-	€ 270,-

### Die E-Mail-Flut bewältigen – professionell kommunizieren

Viele AnwenderInnen beklagen eine zunehmende Überflutung mit Mails. Die Außenwirkung mancher Unternehmen ist durch unprofessionelle E-Mails geradezu blamabel. Und dass eine unbedarft formulierte oder adressierte Nachricht ganz erhebliche Rechtsfolgen auslösen kann, ist vielen unbekannt.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen, für die E-Mail-Kommunikation zum Geschäftsaltag gehört. Führungskräfte, die wissen wollen, worauf beim Einsatz von E-Mails im Unternehmen zu achten ist.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen können die E-Mailflut durch richtige Arbeitstechniken und professionelle Organisation bewältigen. Bewusst gesteuerte Kommunikation ermöglicht es ihnen, Informationen effizient auszutauschen und weiterzugeben.

#### Inhalte

- Den elektronischen Schreibtisch organisieren
- Die Posteingangsroutine effizient gestalten
- Die richtige Ablagestruktur für E-Mails
- Nach Abwesenheit E-Mail-Listen methodisch richtig abarbeiten
- Welche E-Mails Sie keinesfalls ausdrucken sollten
- Die klassischen Fehler beim Versenden von Dateianhängen
- Wie eine erfolgreiche Betreffzeile aufgebaut ist
- Worauf Sie als „Sender“ achten sollten, um keine neue Mailflut zu erzeugen.

1 TAG

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
28.11.2012	OF310.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 295,-	€ 325,-

► Dieses Seminar behandelt keine EDV- bzw. Technikthemen und beinhaltet keine LotusNotes- oder Outlook-Schulung.

### Update Korrespondenz: DIN 5008 und aktuelle Rechtschreibung

Formulierung und Gestaltung der Geschäftskorrespondenz prägen das persönliche Ansehen und das Image des Unternehmens. Jedes Schriftstück, das das Unternehmen verlässt, hinterlässt Eindruck. Ist der Brief richtig und fehlerfrei geschrieben? Wurde die aktuelle Rechtschreibung berücksichtigt und sind die Gestaltungsregeln nach DIN 5008 beachtet? Neben dem empfangenorientierten Stil sind dies Hinweise, die dem Adressaten signalisieren, ob der Absender ein Profi in Sachen Korrespondenz ist – oder nicht.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen, die ihre Kompetenz in Sachen Geschäftskorrespondenz professionalisieren wollen – und zwar im Hinblick auf die formale Gestaltung und auf korrekte Rechtschreibung.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen beachten die korrekte Rechtschreibung und die aktuellen DIN-Regeln.

#### Inhalte

- Laut-Schreibung (s-Schreibung, Fremdwortschreibung)
- Schreibung mit Bindestrich
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Zeichensetzung

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
22.11.2012	OF307.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 225,-	€ 248,-

**Protokolle – kurz, prägnant und aussagekräftig auf den Punkt gebracht**

Wenn es Ihr Ziel ist, Ergebnis und Aufwand bei der Protokollführung zu optimieren, Protokolle kurz, treffend und stilsicher zu verfassen, dabei die Protokollsprache richtig einzusetzen ...  
 ... dann reflektieren Sie in diesem Seminar Ihr bisheriges Vorgehen und erkennen konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung.

**Zielgruppe**

Office-ManagerInnen, Sekretärinnen, AssistentInnen, MitarbeiterInnen, die bereits Protokolle führen und sich zum Ziel gesetzt haben, Aufwand und Ergebnis deutlich zu optimieren.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen wissen, wie sie Prozessschritte der Protokollführung – vom Protokollieren während der Gesprächsrunde bis hin zum Verfassen des Protokolls – optimieren und das „Arbeitsmittel Sprache“ adäquat einsetzen und nutzen. Sie erlernen den sinnvollen Einsatz verschiedener Protokollarten.

**Inhalte**

- Protokollführung übernehmen – Anforderungen, Grundregeln
- Gezielter Einsatz der verschiedenen Protokollarten
- Optimierung des eigenen Protokollstils
- Effizienz und Effektivität als entscheidender Erfolgsfaktor
- Intensive Übungseinheit

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
16.04.2012	OF327.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 245,-	€ 270,-

**Besondere Briefe für besondere Anlässe**

Ein guter Kunde Ihres Hauses feiert einen runden Geburtstag, ein langjähriger Aufsichtsrat ist plötzlich verstorben, ein Unternehmen hat einen Erweiterungsbau fertig gestellt und Ihr Vorgesetzter ist zur Einweihung eingeladen. Nun bittet er Sie, schnell ein paar passende und persönliche Zeilen zu schreiben.

**Zielgruppe**

Sekretärinnen, Office-ManagerInnen, AssistentInnen, MitarbeiterInnen, die Briefe für besondere Anlässe erstellen.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen individuelle Korrespondenz persönlich und dennoch zügig zu verfassen sowie auch Mailings für den Empfänger ansprechend zu formulieren. Sie bauen Sprachkompetenz auf und die Anschreiben des Unternehmens heben sich positiv von denen der Konkurrenz ab.

**Inhalte**

- Geburtstagsglückwünsche ganz individuell für den Empfänger
- Kondolenzen, die zu Herzen gehen
- Exklusive Einladungsschreiben zu Bankveranstaltungen
- Briefe an eine große Zielgruppe individuell formuliert

1 TAG

<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
14.05.2012	OF332.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 245,-	€ 270,-

**Professionell und kompetent telefonieren**

Wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit telefonieren Sie? Investieren Sie ganz bewusst einen Tag für Ihren Telefon-Selbst-Check. Bekanntes auffrischen, Neues nutzen, Wichtiges umsetzen. Für Ihren Erfolg – zum Nutzen Ihres Hauses.

**Zielgruppe**

Sekretärinnen, AssistentInnen, Office-ManagerInnen von Führungskräften, MitarbeiterInnen im Empfangsbereich oder in der Beschwerdestelle; MitarbeiterInnen, die in der Telefonzentrale bzw. im Sekretariat erfolgreich sein möchten.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen, professionell und kompetent zu telefonieren und tragen damit zum Unternehmenserfolg bei.

**Inhalte**

- Verhaltensregeln am Telefon
- Sprach- und Pausentechniken
- Die Wirkung von Stimme, Sprache und Pause
- Gespräche erfolgreich eröffnen
- Gesprächsphasen und richtiger Einsatz von Fragen
- Beschwerdeanrufe gekonnt meistern

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
23.04.2012	OF312.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 245,-	€ 270,-

### Aktive Telefonate

Das Telefonat ist eines der wichtigsten Medien, um mit dem Kunden in Kontakt zu kommen – und zwar direkt. Und wer aktiv telefoniert, nutzt seine Chancen, um zu mehr Kundenterminen zu kommen. Allerdings: Wer erfolgreich sein möchte, sollte sich gezielt auf ein solches Telefonat vorbereiten.

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen, deren Aufgabe es ist, aktiv zu telefonieren.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erarbeiten einen Gesprächsleitfaden, um Sicherheit im Telefonkontakt zu erlangen und beim aktiven Telefonieren erfolgreich zu sein.

#### Inhalte

- 6 Grundsätze für das initiative Telefonat
- Souveräner Umgang mit Einwänden und Vorwänden
- Fragetechniken sinnvoll einsetzen
- Erarbeitung eines Gesprächsleitfadens
- Erfolgreich erprobte Methoden im aktiven Telefonat

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
1709.2012	OF333.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 245,-	€ 270,-

### Sprache und Ausdrucksform im Sekretariat

Positive Ausstrahlung und überzeugendes Auftreten sind ein wesentlicher Faktor für beruflichen Erfolg: Gestik und Mimik, Stimme und Sprache sowie die Körperhaltung machen den größten Teil der Wirkung auf andere aus.

#### Zielgruppe

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen; MitarbeiterInnen, die bewusst verbale und nonverbale Ausdrucksformen in ihrer Kommunikation einsetzen möchten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen erfahren die Wirkung ihres persönlichen Auftretens auf andere Personen. Sie setzen gezielt verbale und nonverbale Ausdrucksformen ein, mit denen sie den positiven Eindruck beim Gegenüber verstärken.

#### Inhalte

- Die Sprache als wichtiges „Werkzeug“ und Steuerungsinstrument
- Rede- und wortgewandtes Auftreten
- Sprachhemmungen und Blockaden überwinden
- Die nonverbale Kommunikation
- Worten Ausdruck und Nachdruck verleihen
- Ziele und Aufgabenstellungen klar formulieren
- Menschen herzlich und mit kompetentem Auftreten begegnen

2 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
27.02.–28.02.2012	OF318.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 485,-	€ 534,-

### Improved Reading „schneller lesen – besser verstehen“

Fühlen auch Sie sich von der Informationsflut überrollt? Das wäre nichts Ungewöhnliches, denn jedes Jahr steigt die Menge an Informationen um über 30 %. Ob Akten, Berichte, E-Mails, Konzepte, Fachzeitschriften, Internetseiten: Das Wichtige muss selektiert und erfasst werden. Mit der neuen Lesetechnik Improved Reading – sie senkt das Zeitinvestment bei gleichem oder besserem Verständnis nachhaltig – lässt sich diese Flut beherrschbar machen.

#### Inhalte

- Die bestehende Lesefähigkeit erfassen und hinderliche Gewohnheiten erkennen
- Die drei Hauptlesefehler abbauen
- Eine flexible Lesestrategie einführen und neue Lesetechniken einüben
- Abhängigkeiten zwischen Lesetechnik und Konzentration bzw. Merkfähigkeit aufzeigen
- Tests bearbeiten, die kontinuierlich die persönlichen Lesefortschritte ermitteln
- Die neu erlernten Techniken in den Alltag integrieren

#### Zielgruppe

MitarbeiterInnen, die viel lesen (müssen) und Spaß haben, neue Techniken auszuprobieren und für sich zu nutzen.

#### Zielsetzung/Nutzen

Neue Lesetechniken zur Variierung von Tempo und Leseintensität, mit denen man die Lesezeit effizienter nutzen kann, erlernen.

2 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
10.07.–11.07.2012	OF345.12.1
<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
13.11.–14.11.2012	OF345.12.2
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 465,-	€ 512,-

**10 Finger-Computerschreiben in 4 h nach der ats®-Methode**

Die Tastatur des Computers zu beherrschen ist eine der wichtigsten Fertigkeiten des 21. Jahrhunderts. Allerdings: Nur wenige MitarbeiterInnen eines Unternehmens können das Tastenfeld eines Computers mit 10 Fingern blind bedienen. Diese Fähigkeit nicht zu besitzen, kostet das Unternehmen viel Zeit und somit Geld.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die lernen möchten, die Tastatur eines Computers mit 10 Fingern zu bedienen.

**Zielsetzung/Nutzen**

Mittels einer neuartigen, spielerischen Methode das 10 Finger-System in nur 4 Stunden erlernen

**Inhalte**

- Einführung in die ganzheitliche Lernmethode des ats®-Systems
- Erarbeiten der Tastaturreihenfolge
- Symbole je Taste
- Erinnerung vertiefen durch Quiz und Memo-Übungen
- Eine Story verbindet die Reihenfolge der Tasten
- Erinnerungs- und Fingerübung
- Praktische Schreiberlebnisse an der Tastatur
- Unterstützung der Lernerfolge an Hand von Spezial-Unterlagen

Die 4 Stunden beziehen sich ausschließlich auf die Zeit für die praktischen Übungen.

1 TAG

<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
22.10.2012	OF341.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 265,-	€ 292,-

Persönlichkeitsentwicklung



**Work-Life-Balance**

„Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.“

Dieser Slogan der genossenschaftlichen Gruppe formuliert, worum es geht: Ohne Antreiber sind Leistung und Erfolg nicht möglich. Langfristige Leistungsfähigkeit setzt allerdings die Balance aller Lebensbereiche voraus. Einseitige Belastung führt zu Verschleißerscheinungen, Frustration und Stress. Das weiß jeder Spitzensportler – deshalb trainiert er ausgewogen.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die lernen möchten, wie sie ihre berufliche Zielplanung mit ihren persönlichen Lebensmotiven verknüpfen können.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen ihre Lebensenergie zu bündeln und sie auf ihre wirklich wichtigen Ziele zu lenken, so dass eine Balance aller Lebensbereiche möglich wird.

**Inhalte**

- Der Zusammenhang zwischen Glück, Work-Life-Balance und Lebensqualität
- Visionen und Ziele zur Weiterentwicklung der Karriere, in Verbindung mit einem erfüllten Privatleben
- Eigene Wünsche erkennen und verwirklichen
- Was treibt Sie an? Strategien zur Balance zwischen Zielerreichung und Treibenlassen, zwischen Spannung und Entspannung sowie zwischen inneren Werten und äußeren Wegen

2 TAGE

<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
21.05.–22.05.2012	OF336.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 495,-	€ 545,-

**Business Knigge im Office**

Gute Umgangsformen liegen wieder voll im Trend. Das persönliche Auftreten, die natürliche Sicherheit im Umgang mit Menschen und korrekte Verhaltensformen fördern die Karriere ebenso wie das Know-how im Job. Alles zusammen erleichtert den Kontakt zu anderen, schafft Vertrauen und hilft, Beziehungen zu pflegen.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen im Vertrieb, Führungskräfte, Sekretärinnen, AssistentInnen aus den Bereichen Vorstand, Geschäftsleitung sowie TeamassistentInnen von Führungskräften, die sich mit den neuesten Standards von Stil und Umgang vertraut machen wollen, um ihre eigene Persönlichkeit deutlicher zu unterstreichen.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen „Do's und Dont's“ im Umgang mit Kunden und Kollegen kennen. Sie wissen, wie man das eigene Unternehmen wirkungsvoll repräsentiert.

**Inhalte**

- Aktuelle Umgangsformen
- Grüßen und Begrüßen
- Vorstellen und bekannt machen
- Das Protokoll (korrekte Anreden, Reihenfolge Begrüßung Ehren-gäste, Sitzordnung Gäste bei Kundenveranstaltungen)
- Angemessene Kleidung
- Gastgeber- und Gästepflichten
- Stehempfang und Small Talk
- Verhalten bei Tisch

1 TAG

Stuttgart	Buchungs-Nummer
11.10.2012	OF315.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 295,-	€ 325,-

**Eventmanagement****Veranstaltungen und Events von A-Z erfolgreich planen**

Ihre Aufgabe ist es, die diesjährige Firmenfeier, das Firmenjubiläum oder die regelmäßigen Tagungen und Kundenveranstaltungen zu planen und zu organisieren? Sie möchten aus diesem Event ein unvergessliches Erlebnis machen?

**Zielgruppe**

Office-ManagerInnen, AssistentInnen, Sekretärinnen, MitarbeiterInnen, die Veranstaltungen und Events planen und für die Durchführung (mit) verantwortlich sind.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen lernen, Veranstaltungen und Events professionell zu planen und durchzuführen. Auch in Notfällen sind sie bestens gerüstet und strahlen dabei Souveränität aus. Durch den richtigen Einsatz von Checklisten und Hilfestellungen führen sie Veranstaltungen zum Erfolg und profitieren vom Veranstaltungsprofi mit langjährigem Praxiswissen.

**Inhalte**

- Grundlagen einer erfolgreichen Veranstaltung
- Eckdaten zur optimalen Planung
- Checklisten und Ablaufpläne einsetzen
- Professionelle Hilfe von externen Dienstleistern
- Guter Auftritt für Sie und Ihren Chef
- Der Tag X
- Das optimale Rahmenprogramm

2 TAGE

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
07.11.–08.11.2012	OF340.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 490,-	€ 539,-

**Praxisseminar Eventmanagement**

Veranstaltungen und Events zu planen, zu organisieren und durchzuführen ist auch für Verantwortliche mit Erfahrung immer eine Herausforderung. Warum also nicht mal von jemandem, der nichts anderes macht, hören wie er bzw. sie es macht. Erfahrungen, Tipps und Ideen gibt's vom Event-Coach Melanie von Graeve.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die mit der Planung, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Events betraut sind.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen erfahren anhand von praktischen Beispielen und Übungen, welche Elemente ein interessantes und abwechslungsreiches Veranstaltungskonzept braucht, wie sie einen anhaltenden Spannungsbogen aufbauen, was sie für einen perfekten Ablauf benötigen und wie sie Events professionell umsetzen.

**Inhalte**

**Das Veranstaltungskonzept (Auszug)**

- Professionelle Briefings – welche Inhalte Sie für Ihre Planung wirklich benötigen

**Erfolgsfaktor Kreativität (Auszug)**

- Die besten Kreativitätstechniken für die Eventplanung

**Veranstaltungsdramaturgie (Auszug)**

- An alles gedacht? So prüfen Sie Ihre Konzepte

**Sicherheit für den perfekten Ablauf (Auszug)**

- Risikomanagement und Notfallplanung

**Events perfekt umgesetzt (Auszug)**

- Die häufigsten Veranstaltungs-Engpässe und Event-Todsünden

**Hinweis zur Referentin: Melanie von Graeve, Inhaberin der Veranstaltungsagentur DKTS „Der Konferenz- und TagungsService in Frankfurt“; sie ist zudem Dozentin und Fachbuchautorin und wurde 2007 als beste Referentin Deutschlands mit dem CONGA-Award ausgezeichnet.**

2 TAGE

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
19.03.–20.03.2012	OF344.12.1
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 505,-	€ 556,-

**Powern mit PowerPoint – Präsentationen professionell vorbereiten**

Wir leben in einer Zeit, in der immer mehr Informationen immer schneller platziert werden. Die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, reicht unter diesen Kommunikationsbedingungen nicht aus. Entscheidend ist, wie der Empfänger sie aufnimmt. Powern mit PowerPoint – mit wenigen Schritten zu einer effektvollen Präsentation.

**Zielgruppe**

MitarbeiterInnen, die Präsentationen erstellen sollen und bisher über keine bis wenig Erfahrung mit PowerPoint verfügen.

**Zielsetzung/Nutzen**

Die TeilnehmerInnen erhalten kompakt eine Einführung in den Einsatz von PowerPoint. Sie lernen, was den gelungenen Aufbau und das erfolgreiche Design einer Präsentation ausmacht.

**Inhalte**

- Präsentationsaufbau – die richtige Dramaturgie
- Folien-Gestaltung – Schrift, Farben und Formen gezielt platzieren
- Effekte setzen – Videos integrieren, Tabellenverknüpfungen erstellen
- Handouts erstellen
- Mastergestaltung
- Hilfefunktion praktisch genutzt

**Die Teilnehmerzahl in dieser Veranstaltung ist auf 10 begrenzt.**

**Termin Stuttgart: PowerPoint 2007  
Termin Karlsruhe: PowerPoint 2010**

1 TAG

<b>Stuttgart</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
11.06.2012	OF325.12.1
<b>Karlsruhe</b>	<b>Buchungs-Nummer</b>
22.10.2012	OF325.12.2
<b>Mitglieder-Preis</b>	<b>Preis</b>
€ 245,-	€ 270,-

### Die professionelle Vorbereitung von General-/Vertreterversammlungen und Aufsichtsratssitzungen – rund um Recht und gute Präsentation

Als MitarbeiterIn, die für die Vorbereitung und Durchführung von General-/Vertreterversammlungen und Aufsichtsratssitzungen verantwortlich ist, erhalten Sie einen umfassenden Überblick über die erfolgsrelevanten Faktoren dieser Aufgabe.

#### Zielgruppe

Sekretärinnen, AssistentInnen von Führungskräften, die General-/Vertreterversammlungen bzw. Aufsichtsratssitzungen vorbereiten.

#### Zielsetzung/Nutzen

Die TeilnehmerInnen können General-/Vertreterversammlungen und Aufsichtsratssitzungen in einem genossenschaftlichen Unternehmen professionell vorbereiten und juristisch einwandfrei organisieren.

#### Inhalte

- Vorbereitung der Tagesordnung
- Besonderheiten bei der Vorbereitung von General-/Vertreterversammlungen
- Besonderheiten bei Wahlen der General-/Vertreterversammlung
- Wie werden Zahlen und Fakten ansprechend visualisiert?
- Welche Möglichkeiten bietet PowerPoint 2007?
- Visuelle Effekte für ein ansprechendes Layout nutzen
- Wie kann der Redner sinnvoll und gut unterstützt werden?

1 TAG

Karlsruhe	Buchungs-Nummer
30.01.2012	OF329.12.1
Mitglieder-Preis	Preis
€ 245,-	€ 270,-

## → Fachtagungen



Fachtagung

Office-Management OF 801

*„Experten aus Wirtschaft, Hochschulen, Institutionen, vom Baden-Württembergischen Genossenschaftsverband und Praktiker aus den Primärbanken stellen im Rahmen von Fachtagungen aktuelle Entwicklungen, Themen und Trends prägnant dar. Fachtagungen liefern Handlungsimpulse und sind ein Forum für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch unter Experten.“*

Das Angebot mit detaillierten Informationen erhalten Sie frühzeitig.

... und Sie finden es auf unserer Website [www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)



**Dietmar Blaß**  
Referatsleiter  
Fon 0721 98 98-4 39  
dietmar.blass@bwgv-akademie.de



**Christian Arlt**  
Produktmanager  
Fon 0721 98 98-4 34  
christian.artt@bwgv-akademie.de



**Jürgen von Au**  
Produktmanager  
Fon 0721 98 98-4 95  
juergen.vonau@bwgv-akademie.de



**Viktoria Maurer**  
Teamassistentin  
Fon 0721 98 98-4 18  
viktoria.maurer@bwgv-akademie.de

**KundenServiceCenter**

Fon 0721 98 98-1 00

Fax 0721 98 98 4 10

kundenservicecenter@bwgv-akademie.de

[www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)



Ursula Haas  
Hotelleiterin  
0721 98 98-4 83



Kerstin Luthardt  
0721 98 98-4 08



Isabel Mussler  
0721 98 98-4 08



Martina Schrenk  
0721 98 98-4 08



Petra Thumann  
0721 98 98-4 08



Christina Knobloch  
0721 98 98-4 08



Volker Fink  
Dipl.-Wirtschaftsingenieur (TH)  
Akademieleiter Karlsruhe

*„Unsere Hotels sind speziell als Tagungszentren konzipiert. Die veranstaltungsspezifische Infrastruktur, die gastronomische Versorgung der TeilnehmerInnen sowie die umfassende Betreuung gewährleisten den Erfolg von Seminaren, Trainings, Workshops und Tagungen in unseren Häusern.“*

### Die Hotels des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbandes

Mit dem Jahresprogramm 2012 präsentiert die bwgv-Akademie ein qualitativ hochwertiges, auf den aktuellen Bedarf der Praxis zugeschnittenes Bildungsprogramm für die Kreditgenossenschaften in Baden-Württemberg.

Allein die Seminar- und Trainingsinhalte machen aber noch nicht den Erfolg der Seminare, Trainings, Workshops oder Tagungsveranstaltungen aus. Ebenso wichtig ist die adäquate seminarspezifische Infrastruktur. Hierzu zählen die räumliche und technische Ausstattung der beiden Akademiestandorte Rüppurr und Hohenheim und die gastronomische Versorgung der TeilnehmerInnen. Nicht zuletzt bedarf es auch eines ansprechenden Hotelangebots mit integrierten Freizeitmöglichkeiten bei längeren seminarbedingten Aufenthalten. Der perfekte Mix dieser Faktoren ist die beste Basis für kreatives Arbeiten und Entspannen in einem angenehmen Umfeld mit behaglicher Atmosphäre.



Akademie-Standort Karlsruhe/Seminarraum Karlsruhe



**Sybille Rothenberger**  
Hotelleiterin  
0711 45 81-32 75



**Alexandra Bräuer**  
Reception  
0711 45 81-0



**Nicole Hargina**  
Reception  
0711 45 81-0



**Lydia Ramsthaler**  
Reception  
0711 45 81-0

### Raumkonzept

Die Akademie-Standorte sind spezifisch ausgerichtet auf Seminare, Trainings und Workshops mit Gruppengrößen zwischen 8 und 24 TeilnehmerInnen sowie für Tagungen bis max. 400 Personen. Für das Arbeiten in kleinen Gruppen stehen ausreichend Gruppenräume zur Verfügung.

Sämtliche Räume an beiden Akademie-Standorten verfügen über Tageslicht und bieten für alle Veranstaltungstypen optimale medientechnische Ausstattung. Selbstverständlich sind die Klassiker wie OHP, Metaplan und Flipchart sowie die Utensilien für Moderation und Präsentation. Video- bzw. Digitalkameras und Monitore stehen für die Trainingsmaßnahmen zur Verfügung. Präsentationen mittels Beamer sind ebenso Standard wie der Zugang ins Internet per Kabel oder Funk. Bei entsprechender Raumgröße steht auch professionelle Beschallungstechnik zur Verfügung. Darüber hinausgehende Sonderwünsche lassen sich jederzeit erfüllen.

### Gastronomie und Bankett

Speisen hält Leib und Seele zusammen, bringt Körper und Geist in Einklang.

In unseren hellen und freundlichen Restaurants finden unsere Seminar- und Tagungsgäste ein umfassendes Verpflegungsangebot vor. Das vielfältige Speisenangebot ist ausgerichtet auf die besonderen Anforderungen während eines anspruchsvollen Seminartages.

Mit unserer Speisenauswahl werden wir den Liebhabern der gehobenen Gastronomie ebenso gerecht wie den Freunden der klassischen oder auch regionalen Küche. Immer wieder nehmen wir die Gäste durch unsere Aktionen mit auf eine kulinarische Reise in fremde Länder.

Besonderen Wert legen wir auf leichte, bekömmliche und abwechslungsreiche Speisen. Denn nur eine gute und ausgewogene Ernährung gewährleistet volle Konzentration und Aufnahmefähigkeit.



Akademie-Standort Stuttgart/Seminarraum Stuttgart

Bistro mit Terrasse Stuttgart



### Hotelbereich

Wer tagsüber angestrengt arbeitet, soll sich danach entspannen können und nachts auch gut schlafen. Von der Tagung bis zur Nachtruhe sind es nur wenige Schritte. Die Hotelzimmer sind geschmackvoll eingerichtet und strahlen eine behagliche Wohlfühlmosphäre aus.

In beiden Hotels erfüllen wir mit der Komfortklassifikation „3 Sterne superior“ alle Ansprüche für einen angenehmen Aufenthalt und eine geruhsame Nacht nach einem anstrengenden Seminartag.

### Freizeitangebote

Zum Lernen und Arbeiten gehören auch Erholung und Entspannung. In der Freizeit finden deshalb unsere Gäste an den Akademie-Standorten Rüppurr und Hohenheim unterschiedliche Angebote zum Ausgleich und zur Entspannung nach den seminarbedingten Anforderungen. Gepflegte Garten- und Außenanlagen laden zu einem gemütlichen Rundgang ein. Auf den Außenterrassen des Restaurants bzw. Bistros kann man nach einem intensiven Seminartag bei gutem Wetter die warme Abendsonne tanken und die Seele baumeln lassen. Durch die gute Lage der beiden Häuser finden sich in unmittelbarer Nachbarschaft auch öffentliche Grünanlagen und Naherholungsflächen. Darüber hinaus können die Teilnehmer schnell die Innenstadt in Karlsruhe und Stuttgart erreichen.

Die Bistros bieten die Möglichkeit, alleine oder in der Gruppe den Tag ausklingen zu lassen. Für den schnellen Kontakt zur virtuellen Außenwelt gibt es in Rüppurr den Surfpoint mit frei zugänglichen Internet-PCs. Auch in Hohenheim finden sich kostenfreie Internetterminals in den öffentlichen Bereichen.

Wer sich sportlich betätigen möchte, findet in beiden Häusern auch hierfür individuelle Angebote. In Hohenheim stehen Hometrainer im Gymnastikraum zur Verfügung, in Karlsruhe findet sich ein Fitnessraum mit diversen modernen Trainingsgeräten. In Rüppurr können die Gäste darüber hinaus auch in einer Sauna mit Erlebnisduschen und Ruheraum entspannen.



Bistro Karlsruhe



Sauna Karlsruhe



Fitnessraum Stuttgart



Zimmer Karlsruhe



Zimmer Stuttgart

## Die Infrastruktur der Akademie-Standorte im Überblick

	Karlsruhe-Rüppurr	Stuttgart-Hohenheim
Tagungs-, Seminar- und Gruppenräume	32	24
Klimatisierung	Seminarbereich, Foyer, Restaurant	Seminarbereich
Einzelzimmer	134	139
Doppel-, Twinbed-Zimmer	20	9
Sitzplätze Restaurant		
■ Innenbereich	265	154
■ Terrasse	100	–
Sitzplätze Bistro		
■ Innenbereich	80	64
■ Terrasse	–	32
WLAN	kostenfrei	kostenfrei (ab 01.01.2012)
Internet im öffentlichen Bereich	Surfpoint	Internetterminals
Freizeitangebot	Gartenanlage, Fitnessraum, Kegelbahn, Sauna	Gartenanlage, Gymnastikraum, Kegelbahn
Parkplätze kostenfrei		
■ Tiefgarage	140	86
■ Außenbereich	60	24
Klassifizierung	3 Sterne superior	3 Sterne superior
Bewertung	Top 250 – Die besten Tagungshotels in Deutschland	Top 250 – Die besten Tagungshotels in Deutschland Zertifiziert als Business-/Conference Hotel



Frontcooking Karlsruhe



Restaurant Stuttgart



WIR STEHEN IHNEN GERN ZUR VERFÜGUNG

Die Kontaktdaten des Hotelteams Karlsruhe und Stuttgart  
finden Sie auf Seite 42/43.

## 1. Anwendungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Teilnahme an Veranstaltungen der bwgv-Akademie an den Standorten in Karlsruhe und Stuttgart und für die Inanspruchnahme ihrer Leistungen.

## 2. Anmeldung und Buchung

Anmeldungen und Buchungen können per Brief, per Fax, per E-Mail oder über ein Anmeldeformular auf der Homepage im Internet vorgenommen werden. Eine Anmeldung ist nur für die gesamte Veranstaltung möglich und – bei mehrtägigen Veranstaltungen – nicht für einzelne Tage. Sofern eine Veranstaltung aus mehreren Blöcken besteht, gilt die Anmeldung für alle Blöcke. Eine Anmeldung für einzelne Blöcke ist nicht möglich. Auf Ausnahmen wird im Angebot ausdrücklich verwiesen.

Neben der Angabe der Veranstaltung und der Benennung des Teilnehmers (Name, Vorname, Geburtstag, Adresse, Fon und E-Mail) ist die Angabe des anmeldenden Unternehmens und ggf. des Trägers der Kosten erforderlich. Die Registrierung der Anmeldung und Buchung erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs. Mit Ausnahme der Akademieferien wird nach Eingang der Anmeldung oder Buchung innerhalb einer Woche eine Bestätigung per Brief versandt. Sollte eine Veranstaltung ausgebucht sein, erhält der Kunde eine schriftliche Information über eine Vormerkung auf der Warteliste oder die Bekanntgabe eines neuen Termins.

## 3. Hotelleistungen

Mit der Anmeldung zu einer Veranstaltung ist automatisch eine Anmeldung zu Leistungen der Hotels des BWGV verbunden. Bei TeilnehmerInnen, die nur die Verpflegungsleistungen in Anspruch nehmen, werden in der Regel drei Mahlzeiten angeboten (Vormittagskaffee, Mittagessen, Nachmittagskaffee). Bei TeilnehmerInnen, die übernachten, kommen weitere Hotelleistungen hinzu (Beherbergung, Frühstück und Abendessen). Diese Leistungen werden zusätzlich zum Veranstaltungspreis berechnet. Die Höhe richtet sich nach dem gültigen Preisverzeichnis. Sofern das jeweilige Hotel ausgebucht sein sollte, erfolgt eine Unterbringung in einem nahe gelegenen Hotel.

## 4. Datenschutz

Die der bwgv-Akademie übermittelten Daten werden zu Verwaltungszwecken gespeichert. Die Namen- und Anschriftendaten werden den Teilnehmern und Dozenten der Veranstaltung zugänglich gemacht, soweit dem nicht widersprochen wird.

## 5. Preise

Die Preise sind der jeweiligen Veranstaltungsbeschreibung zu entnehmen. Mit der Buchungsbestätigung durch die bwgv-Akademie entsteht die Verpflichtung, den Veranstaltungspreis zu bezahlen. Der Preis wird für die gesamte Veranstaltung in Rechnung gestellt. Die tageweise Abwesenheit einzelner TeilnehmerInnen berechtigt nicht zur Preisreduktion.

Die Preise für Mitglieder und Nichtmitglieder sind unterschiedlich. Mitglieder sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Mitgliedsunternehmen des genossenschaftlichen Verbundes. Die Kosten werden per Lastschrift eingezogen.

## 6. Stornierung und Umbuchung

### a) Veranstaltungspreise

Bei Verhinderung eines Teilnehmers kann an seiner Stelle ein anderer Teilnehmer ohne Bearbeitungsgebühr die Leistung in Anspruch nehmen (Teilnehmertausch). Bei mehrteiligen Veranstaltungen ist ein Teilnehmertausch für die einzelnen Teile nicht

möglich. Falls ohne Teilnehmertausch ein Teilnehmer abgemeldet wird, werden folgende Stornierungspauschalen berechnet:

- zwischen 5 Wochen und 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 50 % des Veranstaltungspreises,
- ab 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn 100 % des Veranstaltungspreises.

Wenn der Teilnehmer innerhalb 5 Wochen vor Veranstaltungsbeginn auf einen späteren Termin der gleichen Veranstaltung umgemeldet wird, fallen 50 % des Veranstaltungspreises an. Diese Regelung bezieht sich auf Umbuchungen im Verlauf des jeweiligen Kalenderjahres. Für die Rechtzeitigkeit der Stornierung ist der Zugang an der bwgv-Akademie maßgeblich.

### b) Übernachtung

Falls eine bereits gebuchte Übernachtung storniert wird, kann dies bis spätestens 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos erfolgen. Bei späteren Stornierungen werden 50 % der Übernachtungskosten in Rechnung gestellt, falls keine anderweitige Vermietung möglich ist. Bei Abbruch einer Veranstaltung (z. B. durch Krankheit) werden die Übernachtungskosten für die restlichen Veranstaltungstage mit 50 % berechnet.

### c) Verpflegung

Bei Stornierung vor Beginn der Veranstaltung entfallen die Verpflegungskosten. Bei Abbruch der Veranstaltung werden die Verpflegungskosten für die restlichen Veranstaltungstage mit 50% berechnet.

## 7. Veranstaltungsabsage

Die bwgv-Akademie behält sich das Recht vor, eine Veranstaltung aus wichtigem Grund abzusagen. Dies kann auch kurzfristig geschehen, z.B. bei Erkrankung des Referenten oder bei zu geringer Teilnehmerzahl. Bereits bezahlte Kosten werden zurückerstattet. Darüber hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die bwgv-Akademie behält sich das Recht vor, einzelne Veranstaltungen aus wichtigem Grund zeitlich zu verschieben oder in Räumlichkeiten außerhalb der bwgv-Akademie zu verlegen. Die gemeldeten TeilnehmerInnen werden über alle Maßnahmen per Brief, E-Mail oder Fax, in Eilfällen auch per Telefon, informiert.

## 8. Haftung

Die TeilnehmerInnen sind für den Verlust mitgebrachter Gegenstände selbst verantwortlich, soweit sie diese nicht im verschlossenen Zimmer aufbewahren. Gegen Verlust durch Einbruch, Diebstahl und Brand besteht eine Versicherung. Für gesundheitliche Schäden haftet die bwgv-Akademie nicht. Der Haftungsauschluss gilt unabhängig vom Ort der Veranstaltung.

## 9. Parkmöglichkeiten

An den Akademie-Standorten in Karlsruhe und Stuttgart stehen Parkplätze zur Verfügung. Es gilt die Straßenverkehrsordnung. Das Parken erfolgt auf eigene Gefahr.

## 10. Nutzung des (W)LAN

Mit der Nutzung des (W)LAN der bwgv-Akademie werden die zu Grunde liegenden (W)LAN Nutzungsbedingungen durch den Benutzer akzeptiert. Die aktuell gültige Fassung der (W)LAN Nutzungsbedingungen liegt an der Rezeption bereit oder kann über die Portal-/Anmeldeseite eingesehen werden.

## 11. Wirksamkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen beeinträchtigt die Wirksamkeit dieser AGB im Ganzen nicht.



**AKADEMIE-Standort Karlsruhe**  
Am Rüppurrer Schloß 40  
76199 Karlsruhe

**AKADEMIE-Standort Stuttgart**  
Steckfeldstraße 2  
70599 Stuttgart

[www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)