

# Konfliktmanagement.

## Konflikte als Chance nutzen

<b>Dozentin</b>	Diplom-Kauffrau Anja Henke, AH-Verkaufstraining & Personalentwicklung
<b>Seminarziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stressfreier kommunizieren</li><li>▪ Spannungsfelder so früh wie möglich erkennen und konstruktiv nutzen</li><li>▪ Eigene Gesprächsführungsziele zeitsparender erreichen</li><li>▪ Überzeugender auf den Gesprächspartner wirken</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vom Umgang mit Antipathien und schwierigen emotionalen Gesprächssituationen</li><li>▪ Empathie – Innere Gelassenheit erreichen und den Blick auf den Anderen schärfen</li><li>▪ Empfängerorientierte Nutzen-Argumentation gezielt einsetzen</li><li>▪ Vom Umgang mit Kritik – Kritikgespräche zielorientiert führen</li><li>▪ Wie finde ich einen Konsens und kann Kompromisse schließen?</li></ul>
<b>Methode</b>	Fachinput, Gruppen- und Einzelarbeiten, Diskussion, praktische Übungen
<b>Termin / Ort</b>	17./18.09.2018 GMH Akademie GmbH Malberger Straße 2-8 · 49124 Georgsmarienhütte
<b>Beginn / Dauer</b>	1. Tag: 10.00–18.00 Uhr 2. Tag: 8.00–16.00 Uhr
<b>Anmeldeschluss</b>	13.08.2018
<b>Seminargebühren</b>	850,- € (inkl. Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen)

*Auch als Inhouse-Seminar buchbar*

# Kontakt.



**Akademie  
GMH GRUPPE**

## **GMH Akademie GmbH**

Neue Hüttenstraße 1  
49124 Georgsmarienhütte  
Fax +49 (0)5401 39-4841  
[www.gmh-akademie.de](http://www.gmh-akademie.de)



### **Geschäftsführung**

Christian Bloom  
Telefon +49 (0)5401 39-4900  
[christian.bloom@gmh-gruppe.de](mailto:christian.bloom@gmh-gruppe.de)

### **Sachbearbeitung**

Susanne Schubert  
Telefon +49 (0)5401 39-4965  
[susanne.schubert@gmh-gruppe.de](mailto:susanne.schubert@gmh-gruppe.de)



### **Sachbearbeitung**

Andrea Flaspöhler  
Telefon +49 (0)5401 39-4924  
[andrea.flaspoehler@gmh-gruppe.de](mailto:andrea.flaspoehler@gmh-gruppe.de)

### **Sachbearbeitung**

Silke Herkenhoff  
Telefon +49 (0)5401 39-4751  
[silke.herkenhoff@gmh-gruppe.de](mailto:silke.herkenhoff@gmh-gruppe.de)



# AGB der GMH Akademie GmbH.

## 1. Anmeldung

Die Anmeldung zu den Angeboten der GMH Akademie GmbH ist schriftlich, per Fax oder per E-Mail möglich. Mit Erhalt einer schriftlichen Anmeldebestätigung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GMH Akademie GmbH akzeptiert und das Angebot angenommen.

Sämtliche Nebenabreden und individuelle Vereinbarungen bedürfen in jedem Fall der Schriftform.

## 2. Teilnahmegebühr

Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Teilnahmegebühr innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt unter Angabe der Rechnungsnummer auf das angegebene Konto zu überweisen.

Die Gebühren der Bildungsmaßnahmen sind jeweils in Nettobeträgen (ohne gesetzliche Mehrwertsteuer) angegeben. Die Gebühren beinhalten, sofern nicht anderes bestimmt, die für die Bildungsmaßnahme notwendigen Unterlagen, Materialien, Prüfungsgebühren, sowie Teilnahmebescheinigungen und erworbene Zertifikate in deutscher Sprache.

## 3. Leistungsänderungen

Die GMH Akademie GmbH behält sich das Recht vor, Änderungen der Weiterbildungsmaßnahmen vorzunehmen, sofern hierfür ein sachlich gerechtfertigter Grund vorliegt (Nichtverfügbarkeit der Unterrichtsräume ohne Verschulden der GMH Akademie GmbH, plötzlicher Ausfall eines Dozenten oder ähnlich gewichtige Gründe), die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen der GMH Akademie GmbH für den Vertragspartner zumutbar ist und dadurch der Gesamtcharakter der Veranstaltung erhalten bleibt.

## 4. Absage und Verschiebung

Die GMH Akademie GmbH hat das Recht, Veranstaltungen aufgrund des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl, Nichtverfügbarkeit des Veranstaltungsortes, Ausfall der Dozenten oder anderer nicht von der GMH Akademie GmbH zu vertretender Ereignisse zeitlich zu verschieben oder abzusagen.

Im Falle einer Absage sind die Vertragspartner unverzüglich zu benachrichtigen und bereits getätigte Zahlungen unverzüglich zu erstatten. Im Falle des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl ist die Verschiebung oder Absage den Vertragspartnern spätestens fünf Tage vor Beginn der Veranstaltung mitzuteilen.

## 5. Kündigung und Stornierung

Die Kündigungs- und Stornoerklärung bedarf in jedem Fall der Schriftform. Bei einer Kündigung oder Stornierung bis spätestens 14 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn fallen keine Gebühren an. Erfolgt die Kündigung oder Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt, wird die hälftige Teilnahmegebühr nach Maßgabe der Ziffer 2 fällig. Bei Kündigung, Nichterscheinen oder Stornierung am Seminartag wird die volle Teilnahmegebühr nach Maßgabe der Ziffer 2 fällig. Gern akzeptieren wir, ohne zusätzliche Gebühren, einen Ersatzteilnehmer, sofern dieser die notwendigen Voraussetzungen erfüllt.

Nimmt ein Teilnehmer nicht die volle Leistung in Anspruch, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch.

## 6. Gewährleistung und Haftung

Die GMH Akademie GmbH erbringt die Leistung auf dienstvertraglicher Grundlage. Inhalt und Ablauf eines Seminarprogramms orientieren sich an den Qualifikationen und am Bildungsbedarf der jeweiligen Teilnehmer. Die Herbeiführung eines bestimmten Leistungserfolgs, insbesondere das Bestehen der abschließenden Prüfungen, wird von der GMH Akademie GmbH nicht gewährleistet.

Schadensersatzansprüche gegen die GMH Akademie GmbH sind dem Grunde nach ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden wurde durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der GMH Akademie GmbH bzw. deren gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungshelfen verursacht. Der Haftungsausschluss gilt nicht bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, für Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz.

Hiernach nicht ausgeschlossene Ersatzansprüche sowie Ansprüche wegen nicht vorsätzlicher Verletzung vertragswesentlicher Pflicht sind der Höhe nach auf den vorhersehbaren typischen Schaden beschränkt.

Teilnehmer, die durch ihr Verhalten während des Veranstaltungszeitraumes den Seminarerfolg gefährden oder dem Ansehen der GMH Akademie GmbH Schaden zufügen, sind von der betreffenden Veranstaltung auszuschließen. Dabei entstehende Kosten gehen zu Lasten des Teilnehmers. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt.

Die Teilnehmer sind verpflichtet, die Werkstattordnung der GMH Akademie GmbH zur Kenntnis zu nehmen und einzuhalten. Den Anordnungen des Ausbildungspersonals ist Folge zu leisten. Maschinen und Anlagen sind nur nach erfolgter Einweisung durch das Ausbildungspersonal in Betrieb zu setzen und zu bedienen.

#### **7. Copyright**

Sämtliche Teilnehmerunterlagen sowie die verwendeten Materialien unterliegen dem Urheberrecht der GMH Akademie GmbH oder ihrer Partner und dürfen ohne Zustimmung nicht vervielfältigt, bearbeitet oder verbreitet werden.

#### **8. Allgemeine Bestimmungen**

Für die gesamte Rechtsbeziehung zwischen der GMH Akademie GmbH und dem Teilnehmer gilt ausschließlich deutsches Recht. Falls der Vertragspartner Kaufmann ist, ist der Gerichtsstand für etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen der GMH Akademie GmbH und dem Teilnehmer der Sitz der GMH Akademie GmbH. GMH Akademie GmbH ist jedoch berechtigt, den Vertragspartner an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Die gesetzlichen Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

#### **9. Sonstige Bestimmungen**

Zu allen Seminaren sind gleichermaßen Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingeladen. Zur besseren Lesbarkeit wurde auf eine gesonderte sprachliche Unterscheidung verzichtet. Der Vertragspartner hat die am Veranstaltungsort geltenden Standortregeln einzuhalten. Sofern die Weiterbildungsmaßnahme das Tragen von Arbeitsschutzkleidung erfordert, ist diese vom Vertragspartner selbst zu stellen. Die GMH Akademie GmbH informiert den Vertragspartner im Zuge der Anmeldebestätigung über die geltenden Standortregelungen und Kleidungs Vorschriften. Diese AGB gelten nachrangig gegenüber eventuell abweichenden oder ergänzenden Regelungen in unseren schriftlichen Vertragsangeboten und/oder den von uns eigenhändig erstellten schriftlichen Auftragsbestätigungen.

#### **10. Datenverarbeitung**

Die GMH Akademie GmbH ist berechtigt, zur Vertragsdurchführung personenbezogene Daten in elektronischen Datenverarbeitungsanlagen zu erfassen, zu speichern und zu verarbeiten. Sie darf diese Daten an Dritte weitergeben, soweit ihr dies im Rahmen der Vertragsdurchführung erforderlich erscheint.

#### **11. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung in ergänzenden Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt.