



**iGZ**

Interessenverband  
Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e. V.

2. HALBJAHR 2010

+++ iGZ-Seminarprogramm +++ iGZ-Seminarprogramm +++ iGZ-Seminarprogramm +++

**SICHERN SIE SICH FRÜHZEITIG  
IHRE SEMINARPLÄTZE IN UNSEREN  
SEMINAREN AUGUST BIS DEZEMBER 2010**



**igZ** Interessenverband  
Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e.V.



Sehr geehrte Damen und Herren,

das Zeitarbeitsjahr 2010 hat uns in seiner ersten Hälfte in vielen Bereichen wieder frischen Wind und eine wirtschaftliche Stabilisierung beschert. Sie als Unternehmer haben gezeigt, dass Sie auch in der Krise den Herausforderungen gewachsen sind.

Der iGZ unterstützt Sie mit seinem Beratungsangebot und bietet Ihnen zahlreiche Praxishilfen an. Ein wichtiger Baustein ist unser umfangreiches Seminarprogramm, das wir im 2. Halbjahr 2010 wieder neu aufgelegt haben. Experten der Branche vermitteln Ihnen in unseren Tagesveranstaltungen Wissenswertes zu den Themen Arbeits- und Tarifrecht, Personalentwicklung, Unternehmensführung, Marketing, Presse, Förderprogramme und Zertifizierung.

Nach den erfolgreichen Zwischenprüfungen befinden sich die Azubis des neuen Berufes „Personaldienstleistungskaufmann/kauffrau“ (PDK) jetzt in ihrer zweiten Ausbildungshälfte. Bundesweit lernen rund 2.000 Menschen, diesen Beruf, der speziell auf die Zeitarbeit zugeschnitten ist. Für PDK-Azubis und ihre Lehrer haben wir Seminare zu Sonderkonditionen im Angebot.

Blättern Sie öfter mal durch: Unser Seminarprogramm ist quadratisch, praktisch, gut! Weiterführende Informationen und eine Online-Anmeldemöglichkeit finden Sie auf unserer Homepage unter [www.ig-zeitarbeit.de](http://www.ig-zeitarbeit.de).

Möchten Sie dazu lernen, neue Erfahrungen sammeln und sich mit Kollegen austauschen? Wir freuen uns, wenn wir Sie zu unseren Veranstaltungen begrüßen dürfen!

**Ihr RA Werner Stolz**

iGZ-Hauptgeschäftsführer



**Ihre Ansprechpartnerinnen  
bei Seminarfragen**

**Annette Messing**  
Tel.: 0251 98112 - 10  
[messing@ig-zeitarbeit.de](mailto:messing@ig-zeitarbeit.de)

**Ina Knekties**  
Tel.: 0251 98112 - 19  
[knekties@ig-zeitarbeit.de](mailto:knekties@ig-zeitarbeit.de)

## Seite

---

## 1. Arbeits- und Tarifrecht

---

- 8 ■ 1.1 Der iGZ-Tarifvertrag in der Praxis
- 9 ■ 1.2 Vom Bewerbungsverfahren bis zur Kündigung – Rechte und Pflichten im Arbeitsverhältnis
- 10 ■ 1.3 Reisekosten und Mini-Jobs – Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Probleme
- 11 ■ 1.4 Internationale Aspekte der Zeitarbeit

---

## 2. Personaltraining / Personalentwicklung

---

### 2.1 Vertrieb

- 12 ■ 2.1.1 Profiterminierer
- 12 ■ 2.1.2 Telefontraining zur Vertrieboptimierung
- 13 ■ 2.1.3 Professioneller Auf- und Ausbau von Geschäftsbeziehungen
- 13 ■ 2.1.4 Strategischer Auf- und Ausbau von Kundenbeziehungen
- 14 ■ 2.1.5 Vertriebsseminar für Vertriebs- und Brancheneinsteiger
- 14 ■ 2.1.6 TOP-Kundengespräche: Überzeugung mit System
- 15 ■ 2.1.7 Verkaufen + Argumentieren

### 2.2 Bewerbermanagement

- 16 ■ 2.2.1 Premiumseminar: Erfolgreiche Strategien und Wege zur Gewinnung interner Fach- und Führungskräfte
- 16 ■ 2.2.2 Premiumseminar: Mit DirectSearch zum Wunschkandidaten
- 17 ■ 2.2.3 Möglichkeiten und Wege der Rekrutierung
- 17 ■ 2.2.4 Workshop: Förderprogramme zur Integration und Qualifikation Arbeitsloser in und mittels Zeitarbeit – Spezielle Bewerbersuche
- 18 ■ 2.2.5 Professionelles Bewerbungsgespräch

### 2.3 Mitarbeiterführung

- 19 ■ 2.3.1 Workshop: „Mitarbeiter erfolgreich führen und motivieren“
- 20 ■ 2.3.2 Konfliktmanagement für Führungskräfte
- 20 ■ 2.3.3 Vom Mitarbeiter zur Führungskraft

### 2.4 Kommunikationstraining

- 21 ■ 2.4.1 Besprechungen aktiv leiten und gestalten
- 21 ■ 2.4.2 Wirkungsvolles Auftreten
- 22 ■ 2.4.3 Zeit im Griff - optimales Zeit- und Selbstmanagement
- 22 ■ 2.4.4 Beschwerdemanagement – eine Chance für mehr Erfolg

## Seite

---

### 3. Qualität und Zertifizierung

---

- 23 ■ 3.1 Gute Zeitarbeit – Qualität und Zertifizierung
- 23 ■ 3.2 Zertifizierte Qualität in der Zeitarbeit (DIN EN ISO 9001:2008)

---

### 4. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

---

- 24 ■ 4.1 Pressearbeit für Einsteiger
- 24 ■ 4.2 Professioneller Messeauftritt
- 25 ■ 4.3 Marketing für Zeitarbeitsunternehmen von A-Z

---

### 5. Finanzen – Buchhaltung

---

- 26 ■ 5.1 Die finanzielle Führung des Unternehmens

---

### 6. Ausbildung

---

- 27 ■ 6.1 iGZ-Praxistage für PDK-Azubis

---

### Allgemeine Informationen

---

- 6 ■ Übersicht der Referentinnen und Referenten
- 28 ■ Teilnahmebedingungen
- 29 ■ Anmeldeformular

## Referenten aus der iGZ-Bundesgeschäftsstelle



■ **Dr. Jenny Rohlmann**

Verbandsmarketing



■ **RA Stefan Sudmann**

Rechtsreferat



■ **Cordula Glatthaar**

Rechtsreferat



■ **Wolfram Linke**

Pressesprecher und  
Redakteur



■ **RA Dr. Martin Dreyer**

Geschäftsführer

## Externe Referenten



■ **Katharina Bitter M.A.**

Sprachwissenschaftlerin, Berufspraxis in verschiedenen Unternehmen der Zeitarbeit. Von 1990 bis 1996 dort für unterschiedliche Aufgaben verantwortlich. Seit 1996 selbstständige Personaltrainerin.

[www.kb-training.de](http://www.kb-training.de)



■ **Mark Brenner**

Nach Stationen in Marketing und Beratung startete der Betriebswirt Mark Brenner seine Vertriebskarriere bei einem globalen Jobportal, wo er sich tiefgehende Kenntnisse in den Bereichen eRecruiting und Personalmarketing aneignete. Im Anschluss wechselte er als Niederlassungsleiter zu einem renommierten Personaldienstleister. Seit 2009 ist er Mitinhaber der Personal- und Unternehmensberatung BRENNER-TEKATH. BRENNER-TEKATH verfügt über 23 Jahre Branchenerfahrung.

[www.brenner-tekath.de](http://www.brenner-tekath.de)



■ **Bärbel Burger**

Betriebswirtin, von 1992-2004 war Bärbel Burger Gesellschafter-Geschäftsführerin der Burger Personalmanagement GmbH mit den Schwerpunkten Zeitarbeit und Private Arbeitsvermittlung. Seit 2005 ist Burger Unternehmens- und Personalberaterin mit Sitz in Rottach-Egern und betreut vorrangig Kunden aus Personaldienstleistungsunternehmen. Sie ist zudem seit vielen Jahren als Headhunterin tätig.



■ **Dr. Klaus Enders**

Dr. Klaus Enders ist Experte im Bereich „Arbeitsmarkt und Integration“. Der Psychologe blickt auf eine langjährige Erfahrung in den Bereichen Personalentwicklung und Fördermöglichkeiten zurück.



### ■ Martin Gehrke

Gehrke Zeitarbeit GmbH, Fachkraft für Arbeitssicherheit. Mitglied im iGZ-Bundesvorstand – Schwerpunkt „Präventionsmanagement und VBG“

[www.gehrke-zeitarbeit.de](http://www.gehrke-zeitarbeit.de)



### ■ Volker Helweg

Dipl. Betriebswirt, Helweg Unternehmens- und Personalberatung, Weiterbildung bei Cicero Training zum Personal- und Managementtrainer. Change-manager und Coach. Langjährige Vertriebs- und Administrationserfahrung. Seit 1997 selbstständig als Personalberater und Trainer.

[www.helweg-entwickelt.de](http://www.helweg-entwickelt.de)



### ■ Susanne Hülsken M.A.

Kommunikationswissenschaftlerin, Zusatzausbildung Kommunikationspsychologie bei Prof. Dr. Friedrich Schulz von Thun. Langjährige Praxiserfahrung. Seit 2001 selbstständig als Kommunikationstrainerin, Beraterin und Coach.

[www.huelskenberatung.de](http://www.huelskenberatung.de)



### ■ Andreas Langehaneberg

Andreas Langehaneberg arbeitet seit 2001 als selbstständiger Steuerberater. Er ist Mitinhaber der überregional tätigen Steuerberatersozietät Stüwe & Langehaneberg in Münster. Sein Dienstleistungsangebot richtet sich an mittelständische und kleine Unternehmen aller Branchen und Rechtsformen.

[www.stuewe-langehaneberg.de](http://www.stuewe-langehaneberg.de)



### ■ Rainer Moitz

Dipl. Soz. Wiss., Personalberater, 10 Jahre Branchenerfahrung als Assistent der Geschäftsleitung und Projektleiter in unterschiedlichen Aufgabenbereichen eines mittelständischen Zeitarbeitunternehmens.

[www.moitz.eu](http://www.moitz.eu)



### ■ Klaus-Dieter Scholz

Klaus-Dieter Scholz ist seit über 15 Jahren sehr erfolgreich als Unternehmensberater und Trainer tätig. Er betreut und moderiert Workshops von Erfahrungsgruppen, die sich aus den begeisterten Teilnehmern der Seminare entwickelt haben.

Regelmäßig wird er als Referent von Kammern und Verbänden zu Symposien und Tagungen in Deutschland, der Schweiz und in Österreich eingeladen. Er ist gern gesehen, denn seine Vorträge, sein Wissen und die lebendige Art seiner Präsentation werden sehr geschätzt.

Er ist vielseitig, kommunikativ und kreativ in der Entwicklung von Marketingstrategien und der Beratung von Unternehmen in allen Bereichen der Betriebswirtschaft tätig.

[www.bscg.net](http://www.bscg.net)



### ■ Dirk Tekath

Geschäftsführender Gesellschafter der Personal- und Unternehmensberatung BRENNER-TEKATH. Seit 1996 Praxiserfahrungen in der Zeitarbeit, zuletzt als Mitglied der Geschäftsleitung in der operativen und wirtschaftlichen Gesamtverantwortung für 60 Niederlassungen. 2009 Gründung der Personal- und Unternehmensberatung BRENNER-TEKATH.

[www.brenner-tekath.de](http://www.brenner-tekath.de)

KURSNR. 10-2-1.1

TERMINE

14.09.2010, Bremen  
29.09.2010, Erfurt  
13.10.2010, Frankfurt  
09.11.2010, München

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Azubis:  
150,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

REFERENTEN

RA Stefan Sudmann  
Cordula Glatthaar

## Der iGZ-Tarifvertrag in der Praxis

Das AÜG und der Tarifvertrag bilden die Grundlage für die meisten Rechte und Pflichten der an der Arbeitnehmerüberlassung beteiligten Personen. Arbeitszeit, Eingruppierung und Vergütung sind Bereiche, die immer wieder Fragen aufwerfen. Wir machen Sie vertraut mit den wichtigsten Regelungen. Wir zeigen Ihnen, worauf es bei den Themen wie Arbeitszeitkonto und Zulagen ankommt. So gewinnen Sie Sicherheit im täglichen Umgang mit den für Sie wichtigen Vorschriften.

### ■ Inhalt

- Grundlagen des AÜG
- Geltungsbereich
- Eingruppierung, tarifliche Zulagen, Zuschläge
- Tarifliche Arbeitszeit
- Arbeitsbefreiung
- Tarifliche Urlaubsregelungen, Betriebsruhe
- Jahressonderzahlungen
- Ausschlussfrist

### ■ Zielgruppe

Dieses Seminar wendet sich an Teilnehmer, die bislang keine oder wenig Erfahrung mit der Anwendung des Tarifwerkes haben oder ihre Kenntnisse auffrischen möchten. Sie erhalten einen Überblick über alle wesentlichen Regelungen, auch im Bereich des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes.

## Vom Bewerbungsverfahren bis zur Kündigung – Rechte und Pflichten im Arbeitsverhältnis

Hierbei handelt es sich um ein 2-tägiges Seminar, wobei die Tage auch einzeln gebucht werden können.

### 1. Tag:

Gute Mitarbeiter sind das A und O für ein Unternehmen. Das Interesse, möglichst viel über die Bewerber zu erfahren, ist daher groß. Doch nicht alle Fragen, die Sie als Arbeitgeber beantwortet haben möchten, dürfen gestellt werden. Erfahren Sie, welchen Inhalt ein Personalfragebogen enthalten darf.

Auch im bestehenden Arbeitsverhältnis sollen möglichst viele Unwägbarkeiten ausgeschlossen werden. Daher muss der Arbeitsvertrag mit Sorgfalt gestaltet werden. Denn auch hier ist nicht alles erlaubt. Wir zeigen Ihnen anhand der aktuellen Rechtsprechung, welche Anforderungen an die Festlegung der Rechte im Vertrag gestellt werden.

Die Flexibilität im Arbeitsleben macht sich auch in unterschiedlichen Beschäftigungsformen bemerkbar. Erfahren Sie, welche Maßgaben bei Arbeit auf Abruf zu beachten sind, und lernen Sie die Voraussetzungen für wirksame Befristung kennen.

### ■ Inhalt

- Personalfragebogen: welche Fragen sind erlaubt?
- Vertragskontrolle im Arbeitsrecht: was muss und was kann im Arbeitsvertrag geregelt werden?
- Haupt- und Nebenpflichten im Arbeitsverhältnis: wie weit reicht die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers?
- Besondere Arbeitsverhältnisse: was ist zu beachten bei befristet Beschäftigten, Teilzeitbeschäftigten, Minijobbern, Arbeit auf Abruf

### ■ Zielgruppe

Die Seminarinhalte spiegeln das Tagesgeschäft in Zeitarbeitsunternehmen wieder und sind daher für alle Mitarbeiter geeignet, die mit diesem betraut sind. Es richtet sich an diejenigen, die Rechtssicherheit bezüglich der Inhalte von verwendeten Personalfragebögen und Arbeitsverträgen erlangen möchten.

### 2. Tag:

Ein Mitarbeiter ist bereits wiederholt negativ aufgefallen, ein anderer ist schon seit langer Zeit krank, für weitere Mitarbeiter sind keine Einsatzmöglichkeiten mehr vorhanden. Es gibt viele Gründe, die Ihnen als Arbeitgeber den Entschluss zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses reifen lassen. Aber gerade bei Kündigungsschutzprozessen ist der Ausgang eines Gerichtsverfahrens mehr als ungewiss.

Erfahren Sie, welche Voraussetzungen eine wirksame Kündigung erfüllen muss und in welchen Fällen ein Aufhebungsvertrag die bessere Alternative sein kann.

### ■ Inhalt

- Abmahnungen: wann sind sie erforderlich und wie müssen sie formuliert sein?
- Formalien einer Kündigung: wie lautet der Inhalt einer Kündigung, wie stellt man ihren Zugang sicher?
- Formen einer Kündigung und Kündigungsschutz: wie kann das Risiko eines verlorenen Kündigungsschutzprozesses minimiert werden?
- Aufhebungsvertrag: wann ist er sinnvoll, wie muss er ausgestaltet werden?
- Sozialversicherungsrechtliche Folgen: welche Auskünfte muss der Arbeitgeber erteilen, und bei welchen Aussagen sollte Vorsicht walten?

### ■ Zielgruppe

Das Seminar ist vor allem geeignet für Mitarbeiter, die Kündigungen vorbereiten und formulieren müssen oder Aufhebungsverträge verhandeln. Sie erfahren, welche Voraussetzungen bei Kündigungen auf jeden Fall erfüllt sein müssen, und auf welche Argumente es im Einzelfall ankommt. Lernen Sie, welche Fallstricke Sie vermeiden müssen.

KURSNR. 10-2-1.2

### TERMINE

15.09.–16.09.2010, Bremen  
20.10.–21.10.2010, Frankfurt  
23.11.–24.11.2010, München

### DAUER DER VERANSTALTUNG

2-tägig, jeweils  
10.00 Uhr – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
375,00 + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
520,00 € + MwSt.

### 1-tägige Veranstaltung

Mitglieder:  
225,00 + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

### REFERENTEN

Cordula Glatthaar  
RA Stefan Sudmann  
RA Dr. jur. Martin Dreyer

KURSNR. 10-2-1.3

TERMINE

28.10.2010, München  
17.11.2010, Köln

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

REFERENTEN

Andreas Langehaneberg  
RA Stefan Sudmann

## Reisekosten und Mini-Jobs: Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Probleme (mit Co-Referent StB. Büro Stüwe-Langehaneberg)

Nirgendwo ändern sich die Gesetze so schnell wie im Steuer- und Sozialversicherungsrecht und nirgendwo sind sie auch für den täglichen Anwender so unübersichtlich. Vermutlich ist das der Grund, warum in diesen Bereichen immer wieder viele Fehler unterlaufen, die schlimmstenfalls bei einer Betriebsprüfung festgestellt werden. Wir bringen Sie im Seminar auf den aktuellen Stand.

Wann können in der Zeitarbeit Reisekostenzuschüsse steuerfrei gezahlt werden? Kann der Arbeitgeber Auslösezusagen einseitig widerrufen? Sind Wegezeiten als Arbeitszeit zu vergüten? Wann ist eine kurzfristige Beschäftigung steuer- und sozialversicherungsrechtlich am Vorteilhaftesten? Kann der Arbeitgeber eine 400€-Kraft zugleich intern und extern einsetzen?

Der Vorteil dieser Veranstaltung liegt für den Anwender in der ganzheitlichen Behandlung der Thematik: Sowohl die arbeitsrechtlichen als auch die steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Aspekte werden in einem einzigen Seminar von Referenten der unterschiedlichen Fachrichtungen aufgearbeitet.

### ■ Inhalt

- Arbeitsrechtliche Grundlagen des Reisekostenrechts
- Fahrtkosten, Verpflegungsmehraufwand, Übernachtungskosten
- Regelmäßige Arbeitsstätte (aktuelle Lohnsteuer-richtlinien und BFH-Rechtsprechung)
- 400 Euro-Arbeitsverhältnisse nach dem Flexi II-Gesetz
- Kurzfristige Beschäftigung, Studentenjobs

### ■ Zielgruppe

Das Seminar wendet sich sowohl an Neueinsteiger, die bisher mit Minijobs bzw. Reisekosten in der ZA wenig zu tun hatten als auch an Personen, die ihre Kenntnisse überprüfen und auffrischen wollen.

## Internationale Aspekte der Zeitarbeit

Die Globalisierung hat auch die Zeitarbeitsbranche voll erfasst. In Beschäftigungsverhältnissen mit Auslandsbezug ist dennoch eine sorgfältige Prüfung angebracht. In diesem Bereich sind viele Behörden im Spiel, die ihre eigenen Voraussetzungen festlegen, die es einzuhalten gilt. Im Auge behalten müssen Sie ebenfalls zahlreiche EU-rechtliche Regelungen, die sich aktuell oder in naher Zukunft auf die international praktizierte Zeitarbeit auswirken.

In diesem Seminar liegt der Vorteil für den Anwender in dem ganzheitlichen Ansatz: Sowohl arbeits- und erlaubnisrechtliche als auch die steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Aspekte werden im Seminar behandelt.

### ■ Inhalt

- Grenzüberschreitende Arbeitnehmerüberlassung/ Entsendung
- Unterschied Huckepackverfahren (Van-der-Elst-Rechtsprechung) grenzüberschreitende Direktüberlassung
- Arbeitsrechtliche, erlaubnisrechtliche, gewerberechtliche, steuerrechtliche und sozialversicherungsrechtliche Aspekte
- Beschäftigung ausländischer Arbeitnehmer
- derzeitige Beschäftigungsmöglichkeiten von ausländischen Arbeitnehmern nach deutschem Recht
- Arbeitnehmerfreizügigkeit in D und EU
- Länderbeispiele (relevante EU-Staaten)
- EU-Zeitarbeitsrichtlinie/EU-Entsenderichtlinie, EU- Sozialversicherungsverordnung 1408/71 bzw. 883/2004
- Vermeidung der Doppelbesteuerung/ 183-Tage-Regelung – Abweichungen in der ZA
- Mindestlöhne/Einsatzortprinzip

### ■ Zielgruppe

Das Seminar ist ein Muss für alle Zeitarbeitsunternehmer, die ausländische Mitarbeiter beschäftigen oder in das Ausland Mitarbeiter überlassen. Sie erfahren, welche Tücken Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis mit sich bringen können. Sie erhalten Hinweise, welche Vorschriften Sie unbedingt einhalten müssen und wie Sie die gesetzlichen Vorgaben mit möglichst wenig Bürokratie erfüllen.

KURSNR. 10-2-1.4

#### TERMINE

13.10.2010, Hannover  
08.12.2010, Mainz

#### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

#### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

#### REFERENT

RA Stefan Sudmann

## KURSNR. 10-2-2.1.1

## TERMINE

10.08.2010, Hamburg  
07.09.2010, Düsseldorf  
23.11.2010, Berlin

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Azubis:

150,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Mark Brenner

## KURSNR. 10-2-2.1.2

## TERMINE

06.09.2010, Münster  
04.10.2010, Stuttgart  
08.11.2010, München

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Azubis:

150,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Betriebswirtin Bärbel Burger

## Profiterminierer

Gerade in einem harten Wettbewerbsumfeld liegt eines der vertrieblichen Hauptprobleme in der Terminierung auf Entscheidungsebene. Profiterminierer erzielen jedoch auch in schlechten Zeiten gute Quoten. Im Seminar lernen die Teilnehmer ganz konkrete Tipps und Tricks und bekommen neue Ansätze, ihre Quoten am Telefon messbar zu verbessern.

### Inhalt

- Grundlagen für erfolgreiche Terminierung
- Die „selling-story“: vom Zeitarbeitsverkäufer zum Problemlöser
- Die „30-Sekunden-Methode“: Knackig zum Termin
- Einwandbehandlung

### Zielgruppe

Jeder Mitarbeiter, der sich mit Vertrieb, Telefonakquise und Terminierung beschäftigt.

## Telefontraining zur Vertrieboptimierung

Kundenbindung und Neukundengewinnung durch professionelles Verhalten am Telefon bilden die Basis für jedes Leistungsversprechen an den Kunden. Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Die zielgerichtete Telefonie steht im Mittelpunkt dieses Trainingstages. Nutzen Sie diese Chance und heben Sie Ihr Profil stärker vom Wettbewerb ab. Durch eine gezielte Gesprächsführung lernen Sie mit Einwänden gekonnt umzugehen und können Ihren Erfolg deutlich steigern!

### Inhalt

- Der Service Gedanke: Wer sind meine Kunden?
- Die „10 Gebote“ beim Telefonieren
- Grundlagen der Telefonrhetorik
- Wer fragt führt: Fragetechniken zur Gesprächssteuerung
- Analyse des eigenen Telefonverhaltens
- Entwicklung eines Telefonskriptes
- Vereinbarungen treffen

### Zielgruppe

Das Telefontraining richtet sich an alle, die den telefonischen Kontakt zum Kunden halten und das Unternehmen präsentieren und ihr Telefonverhalten überprüfen und verbessern wollen.

## Professioneller Auf- und Ausbau von Geschäftsbeziehungen

Die Gewinnung von Neukunden sowie das Pflegen und Ausbauen der Bestandskunden sind mit die wichtigsten Vertriebsaufgaben in der Personaldienstleistungsbranche. Daher ist eine aktuelle, auf die Marktsituation angepasste Vorgehensweise am Telefon, aber auch beim Besuchstermin, für diese Vertriebsaktivitäten durchaus sinnvoll.

### ■ Inhalt

- Vertriebsaktivitäten in den Tagesablauf einplanen
- Ziele von Vertriebsmaßnahmen
- Schlagzahlen im Vertrieb
- Aufbau von Gesprächen am Telefon und beim Besuch
- Umgang mit Einwänden
- Fragetechniken
- Abschlussicherheit
- Informationen in die Datenbank einpflegen – was gehört hinein?
- Nachbereiten von Kontakten
- Bearbeitung konkreter Themen der Teilnehmer

### ■ Zielgruppe

Vertriebsdisponenten, Niederlassungsleiter

KURSNR. 10-2-2.1.3

### TERMINE

26.10.2010, Fulda  
16.11.2010, Köln  
01.12.2010, Hamburg

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

### REFERENT

Katharina Bitter

## Strategischer Auf- und Ausbau von Kundenbeziehungen

Man kann auf viele Arten Kunden gewinnen und an sich binden. Ob man dabei auch erfolgreich ist, darüber entscheidet die Qualität des Services und die Leistungsstärke. Die einen vertreiben sich die Zeit mit Experimenten. Die anderen vertreiben sie mit Erfolg. Intensivieren Sie die Beziehung zu Ihren Kunden – mit Maßnahmen, die Kunden überzeugen und enger an Sie binden.

### ■ Inhalt

- Der Service Gedanke: Wer sind meine Kunden?
- Kunden-Reaktivierung
- Kündiger-Prävention
- Kundenbindung
- Kündiger-Rückgewinnung
- Vor- und Nachbereitung von Besuchen

### ■ Zielgruppe

Das Telefontraining richtet sich an alle, die den Kontakt zum Kunden halten und das Unternehmen präsentieren.

KURSNR. 10-2-2.1.4

### TERMINE

07.09.2010, Münster  
05.10.2010, Stuttgart  
15.11.2010, München

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Azubis:

150,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

### REFERENT

Betriebswirtin Bärbel Burger

## KURSNR. 10-2-2.1.5

## TERMINE

24.08.2010, Hannover  
30.09.2010, Berlin  
11.11.2010, Dortmund

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

## Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

## Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## Azubis:

150,00 € + MwSt.

## REFERENT

Mark Brenner

## KURSNR. 10-2-2.1.6

## TERMINE

08.09.2010, Münster  
11.10.2010, Hannover  
22.11.2010, München

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

## Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

## Azubis:

150,00 € + MwSt.

## Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Betriebswirtin Bärbel Burger

## Vertriebsseminar für Vertriebs- und Brancheneinsteiger

Hohe vertriebliche Produktivität nach Antritt einer neuen Beschäftigung entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Dieses Seminar zeigt Vertriebs- oder Brancheneinsteigern den schnellsten Weg zu hervorragenden Ergebnissen.

Konkrete Ideen für Vertrieb und Mitarbeitergewinnung werden mit strategischen Ansätzen vermischt und führen die Teilnehmer durch einen eintägigen „Erfolgs-Durchlauferhitzer“.

### Inhalt

- Strategischer Vertrieb (Recherche, Organisation)
- Kundengewinnung von A-Z (Von der Terminierung bis zum Außendiensttermin)
- Clever rekrutieren
- Wie arbeitet der Wettbewerb?
- Wettbewerbsbeobachtung
- Frage- und Diskussionsmöglichkeiten

### Zielgruppe

Quereinsteiger, neue Mitarbeiter, Auszubildende, Mitarbeiter und Führungskräfte auf der Suche nach neuen Ideen.

## TOP-Kundengespräche: Überzeugung mit System

Im Gespräch zeigt sich schnell, welchen Typ Kunde man vor sich hat: Sucht er ausführliche Informationen oder sieht er in Ihnen eher den „Umsetzer“ der eigenen Vorstellungen? Indem Sie die Bedürfnisse, Ziele und Wünsche des Kunden klären, motivieren Sie ihn, gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu erarbeiten, und positionieren sich so als kompetenter, vertrauenswürdiger Partner.

### Inhalt

- Systematische Vorbereitung von Top-Gesprächen
- Wirkungsvolle Kundenansprache
- Auftragsorientierte Gesprächsführungstechniken
- Zielgerichtete Einwandbehandlung
- Zusatznutzen auf den Punkt bringen
- Preisgespräche positiv führen
- Reklamationsgespräche als Chance der Kundenbindung nutzen
- praktische Übungen
- Analytische Nachbereitung von Top-Gesprächen

### Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle, die den direkten Kontakt zum Kunden halten und die ihren Vertriebserfolg aktiv puschen möchten.

## Verkaufen + Argumentieren

Es gibt immer noch Menschen, die behaupten zum Verkäufer musst Du geboren sein. Dabei vergessen sie, dass sie alles, was sie im Leben tun, lernen mussten. Unsere Sprache lernen wir von unseren Eltern. Der richtige Nutzen unserer Sprache muss jedoch auch gelernt und trainiert werden.

In diesem Seminar erhalten Sie jede Menge Tipps, Hinweise und Hilfestellungen, wie Sie in Ihren täglichen Gesprächen Ihre Kunden überzeugen, sich für Ihr Unternehmen zu entscheiden

### ■ Inhalt

- das erste Gespräch direkt beim Kunden
- „Wo wir sind ist Vorne“ – die richtige Unternehmenspräsentation (falls vorhanden, bitte bringen Sie Ihre gedruckte Unternehmens-Präsentation mit)
- Frage- und Argumentationstechnik
- Einwandentkräftung
- Die Preisverhandlung

### ■ Zielgruppe

Alle Personen, die vor Ort Gespräche mit neuen Kunden führen, VertriebsdisponentInnen, Inhaber und Geschäftsführer

KURSNR. 10-2-2.1.7

### TERMINE

25.11.2010, Hamburg  
20.01.2011, Frankfurt

### DAUER DER VERANSTALTUNG

09.30 bis 17.30 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

### REFERENT

Klaus-Dieter Scholz

KURSNR. 10-2-2.2.1

TERMINE

20.01–21.01.2011, Hamburg

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

790,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

890,00 € + MwSt.

REFERENT

Dirk Tekath

## Premiumseminar: Erfolgreiche Strategien und Wege zur Gewinnung interner Fach- und Führungskräfte

Die Personalbeschaffung interner, qualifizierter und nachhaltig erfolgreicher MitarbeiterInnen wird zunehmend schwieriger. Meist führen die Wege der Vergangenheit nicht mehr zum gewünschten Erfolg. Folgende Situationen sind in jedem Unternehmen bekannt: Mitarbeiter eines Standortes kündigen, Mitarbeiter hinken dem benötigten Erfolg hinterher oder der Aufbau neuer Standorte oder Geschäftsfelder steht an.

### Inhalt

- Was suchen, erwarten potenzielle neue Mitarbeiter?
- Wie wecken Sie deren Interesse?
- Wie machen Sie auf sich aufmerksam?
- Bewerbermarketing, Bewerberkommunikation
- Anzeigenschaltung: Medium, Zeitpunkt, Inhalt
- Nutzung von Lebenslaufdatenbanken und Social-Media-Plattformen wie Xing.com
- Direktansprache, Executive Research
- Empfehlungsmarketing: ein einfaches Mittel mit riesiger Wirkung

### Zielgruppe

Inhaber, Geschäftsführer, Personalverantwortliche (Maximale Teilnehmerzahl: 10)

KURSNR. 10-2-2.2.2

TERMINE

24.09.2010, Tegernsee

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

510,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

610,00 € + MwSt.

REFERENT

Betriebswirtin Bärbel Burger

## Premiumseminar: Mit DirectSearch zum Wunschkandidaten

Gerade in höher qualifizierten Positionen bewerben sich mögliche Kandidaten nicht mehr auf öffentliche Anzeigen (Zeitung und Internet). Nein, sie warten auf einen „entsprechenden Anruf“. Die Direktansprache ist immer dann sinnvoll, wenn in bestimmten Branchen oder Bereichen die Arbeitsmärkte besonders eng sind. Soll in der ersten Phase der Marktansprache die Anonymität gewahrt bleiben, gibt es keine andere Möglichkeit als den „Direct Search“.

### Inhalt

- Projektinitialisierung: Positions- und Marktanalyse
- Ansprache: die telefonische Ansprache
- Qualifizierung: die Beurteilung
- Bewerberservice: die Bewerberpflege
- Vertraulicher Bericht: die Entscheidungsgrundlage
- Präsentation: die Vorstellung des Wunschkandidaten
- Projektabschluss: der Arbeitsvertrag – die Nachsorge

### Zielgruppe

Ein- und Aufsteiger als Personalberater oder Privater Arbeitsvermittler

## Möglichkeiten und Wege der Rekrutierung

Fach- und Führungskräftemangel oder „war for talents“. Eines ist klar: in den nächsten Jahren wird ein Kampf um qualifizierte Mitarbeiter entbrennen. Personaldienstleister stehen dabei nicht nur im Wettbewerb mit dem Wettbewerb. Der Hauptkonkurrent der Zukunft sind die eigenen Kunden. Nur die Dienstleister, die alle Rekrutierungskanäle kennen und optimal nutzen, werden sich in diesem Wettlauf behaupten können und vom schwachen Arbeitsmarkt sogar profitieren.

### Inhalt

- Grundlagen der Mitarbeitergewinnung
- Relevante Rekrutierungskanäle
- Besonderheiten Print- und Online-Anzeigen
- Imagebildung
- Die „Bewerberbrille“ – Bewerber mit Texten überzeugen
- Bewerberkommunikation

### Zielgruppe

Mitarbeiter von Personaldienstleistern, die sich mit der Rekrutierung externer Kräfte befassen, Personalentscheider, die auf der Suche nach neuen strategischen Ansätzen für die Themen Rekrutierung und Personalmarketing sind (für externe, aber auch interne Mitarbeiter).

KURSNR. 10-2-2.2.3

### TERMINE

11.08.2010, Hamburg  
30.11.2010, Dortmund

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

### Azubis:

150,00 € + MwSt.

### REFERENT

Mark Brenner

## Workshop: Förderprogramme zur Integration und Qualifikation Arbeitsloser in und mittels Zeitarbeit – Spezielle Bewerbersuche

Das Seminar vermittelt anhand von Praxisbeispielen die notwendigen Grundlagen und Kenntnisse der wichtigsten Förderungen: Probearbeit, Eingliederungszuschuss, Bildungsgutschein und WeGebAU.

In einem weiteren Schritt werden alternative Wege aufgezeigt, Personal zu suchen, zu informieren und zu finden. Von besonderer Bedeutung: Aus welchem Anlass folgert sich welcher Suchweg für bestimmte Zielgruppen?

### Inhalt

- Neuregelung der Förderinstrumente, besonders Vermittlungsbudget, Maßnahmen zur Aktivierung und Eingliederung
- neue Regelungen bei Eingliederungszuschuss und WeGebAU

- KUG in der Zeitarbeit, Qualifizierung während der ZA
- Förderung, Qualifizierung und Integration: Möglichkeiten der ZA zur Personalgewinnung Arbeitsloser mit Bedarf an Qualifikations- u. Integrationshilfen
- Spezielle Bewerbersuche für internes und externes Personal
- Unterschiedliche Suchwege für bestimmte Zielgruppen

### Zielgruppe

Personaldisponenten, Niederlassungsleiter

KURSNR. 10-2-2.2.4

### TERMINE

24.08.2010, Bremen  
16.09.2010, Erfurt  
12.10.2010, Berlin  
29.11.2010, Köln

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

### REFERENT

Dr. Klaus Enders

KURSNR. 10-2-2.2.5

## TERMINE

18.08.2010, Berlin

27.10.2010, Fulda

30.11.2010, Hamburg

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt

## REFERENT

Katharina Bitter

## Professionelles Bewerbungsgespräch

Gute Bewerber für das eigene Unternehmen zu sichern, ist eine Kernkompetenz in der Personaldienstleistungsbranche. Die Bewerber entscheiden sich bewusst nach dem Bewerbungsgespräch, wo sie anfangen wollen. Das heißt, das Bewerbungsgespräch sowie das gesamte Auswahlverfahren haben einen hohen Stellenwert. Der in der Branche übliche „Bewerbungsbogen“ als Interviewgrundlage bedarf daher einer kritischen Überarbeitung. Im Seminar erstellen Sie einen Interviewleitfaden, trainieren gezielt, anforderungsrelevante Fragen zu stellen und gewinnen so Sicherheit in der Auswahl Ihrer Kandidaten.

### ■ Inhalt

- Das Telefoninterview
- Bewerbungsunterlagen sichten
- Die ersten 10 Sekunden der Wahrnehmung
- Zeugnisanalyse
- Das strukturierte Interview unter Berücksichtigung des AGG
- Einsatz von Fragen im Interview – was ist erlaubt
- Techniken aus dem AC
- Verbleib mit Bewerbern herstellen
- Gute Bewerber „sichern“

### ■ Zielgruppe

Personalverantwortliche und Führungskräfte, die für die Rekrutierung neuer Mitarbeiter verantwortlich sind.

## Workshop: „Mitarbeiter erfolgreich führen und motivieren“

Modul I – Sich selbst als Führungskraft erkennen und definieren

Modul II – Mitarbeiter individuell führen und Motivation fördern

Führen heißt, mit Unterstützung von anderen gemeinsame Ziele erarbeiten und erreichen. Dabei heißt es, sich selbst und die Mitarbeiter zu kennen, die Potenziale zu wecken und Erfolg bringend einzusetzen. Gerade in Zeiten, in denen der Fachkräftemangel immer mehr sichtbar wird, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter mit ihren Stärken und Schwächen bewusst geführt und am richtigen Ort eingesetzt werden. So setzen Sie als Führungskraft die Grundlage für Ihren Erfolg.

### ■ Inhalt

#### Modul I

- Was bedeutet für mich Führung?
- Meine Motivation als Führungskraft
- Meine Glaubenssätze, Werte und Einstellung
- Meine Wirkung auf andere Menschen
- 10 Schlüsselqualifikationen als Führungskraft
- DISG-Persönlichkeitsmodell zur Selbst- und Fremdeinschätzung
- Stärken- und Schwächenprofil erarbeiten
- Feedback erhalten und als Chance verstehen
- Delegieren oder nicht delegieren, das ist hier die Frage

#### Modul II

- Was erwarten Mitarbeiter von einer Führungskraft?
- Zielvereinbarungen richtig formulieren
- Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser?
- Richtig delegieren
- Mythos Mitarbeitermotivation: Was ist das und wie schaffe ich sie?
- Richtig Feedback geben
- Was passiert, wenn Führung fehlt oder unangepasst eingesetzt ist?

### ■ Zielgruppe

Führungskräfte, die Verantwortung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben.

KURSNR. 10-2-2.3.1

#### TERMINE

12.10.–13.10.2010,  
Tegernsee

#### DAUER DER VERANSTALTUNG

2-tägig, jeweils  
10.00 Uhr – 17.00 Uhr

#### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
490,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
590,00 € + MwSt.

#### REFERENT

Volker Helweg

## KURSNR. 10-2-2.3.2

## TERMINE

07.12.2010, München

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

## Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

## Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Volker Helweg

## Konfliktmanagement für Führungskräfte

„Wenn Menschen miteinander schaffen, dann machen sie einander zu schaffen“. Konflikte gehören zum beruflichen Alltag. Sie binden im Unternehmen Energie, behindern die Zusammenarbeit bis hin zum Mobbing. Geringere Leistungen über Krankheit bis hin zur Kündigungen sind die Folgen, wenn Konflikte nicht frühzeitig erkannt und konstruktiv gelöst werden.

Nur wenn Konflikte frühzeitig erkannt werden und professionell gelöst werden, ergibt sich daraus eine Chance. Denn wer motiviert und mit Spass seine Arbeit erledigt, wird zum Unternehmenserfolg beitragen.

Das Seminar vermittelt Kompetenzen, um Konflikte frühzeitig zu erkennen und in Konfliktsituationen erfolgreich zu agieren. Es werden Konflikte aus dem Berufsalltag näher analysiert. Die Teilnehmer lernen, Konfliktgespräche zu strukturieren und professionell zu führen.

Das Seminar ist eine Ergänzung zum Seminar „Erfolgreich führen“. Es kann jedoch auch ohne die Vorkenntnisse daraus besucht werden.

## ■ Inhalt

- Wie tägliche Kommunikation Konflikte hervorrufen kann
- Verschiedene Konfliktarten
- Wie erkenne ich frühzeitig als Führungskraft Konflikte
- Meine Aufgabe als Führungskraft bei Konflikten unter Mitarbeitern
- Die verschiedenen Eskalationsstufen in Konflikten
- Konfliktlösungsstrategien
- Konflikte als Chance zur Veränderung im Unternehmen verstehen und nutzen

## ■ Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen

## KURSNR. 10-2-2.3.3

## TERMINE

17.11.2010, Dortmund

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

## Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

## Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Katharina Bitter

## Vom Mitarbeiter zur Führungskraft

Welche Erwartungen stellt die Geschäftsführung und mein Umfeld an mich als Führungskraft? Wie kann ich meinen Führungsstil entwickeln?

Im Seminar erhalten Sie Tipps für Ihren Führungsstil und werden auf die neue Rolle vorbereitet.

## ■ Inhalt

- Welche Eigenschaften braucht ein Mitarbeiter, um Führungskraft zu werden?
- Wie qualifiziert man eine junge Führungskraft?
- Mitarbeiterbezogene Führung
- Aufgabenbezogene Führung

- Welche Managementtechniken sind für das Tagesgeschäft hilfreich?
- Wie bereitet man junge Führungskräfte auf die Rolle vor?
- Vom Kollegen zum Vorgesetzten

## ■ Zielgruppe

Mitarbeiter, die Führungskraft werden wollen.

## Besprechungen aktiv leiten und gestalten

Sie finden, dass Ihre Meetings immer zu lange dauern und zuwenig dabei herauskommt? Sie wollen, dass die eingesetzte Zeit und Energie im Ergebnis in Qualität und Quantität sichtbar wird? Sie möchten mit Ihrem Team effizienter arbeiten und die vorhandenen Ressourcen erkennen und nutzen?

Das Seminar versetzt Sie in die Lage, Besprechungen gezielt vorzubereiten, erfolgreich und in konstruktiver Atmosphäre durchzuführen und dafür zu sorgen, dass es zu konkreten und zukunftsorientierten Ergebnissen kommt. Gerne können Sie Ihre Besprechungssituation in das Seminar einbringen und reflektieren.

### ■ Inhalt

- Wie bereite ich effektiv eine Besprechung vor?
- Welche Rolle und Aufgaben hat die Geschäftsführung?
- Wie strukturiere ich eine Besprechung durch Medieneinsatz?
- Wie moderiere ich souverän und zielorientiert?
- Wie gehe ich mit schwierigen Besprechungssituationen um?
- Wie beziehe ich alle Teilnehmenden mit ein?
- Wie werden Besprechungsergebnisse gesichert?

### ■ Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter, die ihre Besprechungsergebnisse verfeinern wollen.

KURSNR. 10-2-2.4.1

#### TERMINE

01.09.2010, Mainz  
23.11.2010, Hamburg

#### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

#### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

#### REFERENT

Susanne Hülsken

## Wirkungsvolles Auftreten

Wer Arbeitsergebnisse, Lösungsvorschläge und Ideen zu „verkaufen“ hat, weiß, dass Fakten, Zahlen und die richtigen Argumente allein nicht ausreichen. Es kommt vielmehr auch darauf an, die Aufmerksamkeit und das Interesse der Zuhörer zu gewinnen. Wie können Sie sich optimal auf Ihren Auftritt vorbereiten? Das Seminar vermittelt Ihnen Methoden und Techniken für Ihr wirkungsvolles Auftreten.

### ■ Inhalt

- Wie bereite ich mich auf meine Präsentation vor?
- Wie stelle ich einen starken Kontakt zum Publikum her und wie nutze ich ihn?
- Wie erzeuge ich Bilder im Kopf?
- Wie präsentiere ich komplexe Sachverhalte übersichtlich und interessant?
- Wie optimiere ich meine Körpersprache und Ausstrahlung?

### ■ Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter, die präsentieren, vermitteln und überzeugen möchten.

KURSNR. 10-2-2.4.2

#### TERMINE

02.09.2010, Mainz  
24.11.2010, Hamburg

#### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

#### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

#### REFERENT

Susanne Hülsken

KURSNR. 10-2-2.4.3

TERMINE

07.12.2010, München

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

REFERENT

Susanne Hülsken

## Zeit im Griff - optimales Zeit- und Selbstmanagement

Wächst Ihnen als Mitarbeiter oder Führungskraft die Arbeit über den Kopf? Haben Sie ständig zu wenig Zeit und vieles bleibt liegen? Dann wird es Zeit über Ihre Arbeitsorganisation und Ihr Zeitmanagement nachzudenken. Sie lernen in diesem Seminar Methoden und Techniken, die es Ihnen ermöglichen, die Arbeit effizienter, strukturierter und stressfreier bewältigen zu können.

Nach dem Seminar verfügen Sie über individuelle Strategien, die es Ihnen erleichtern, das Gelernte in den Arbeitsalltag umzusetzen.

### Inhalt

- Uhr und Kompass – Ganzheitliches Zeitmanagement
- Persönliche Lebensbalance

- Zielplanung (SMART, Pareto, Descartes)
- Instrumente und Methoden (Alpen-Methode, Prioritäten setzen)
- Zeitplanung (Tagesplanung, Wochenplanung, Stille Stunde)
- Persönliche Arbeitstechnik reflektieren und verbessern
- Umgang mit Hindernissen und Störungen (Zeitdieben)
- Aufgreifen von Alltagssituationen-Praxistransfer der Seminarinhalte

### Zielgruppe

MitarbeiterInnen und Führungskräfte, die ihr Zeitmanagement optimieren wollen

KURSNR. 10-2-2.4.4

TERMINE

17.09.2010, Stuttgart

28.09.2010, Hannover

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

REFERENT

Volker Helweg

## Beschwerdemanagement – eine Chance für mehr Erfolg

In der Arbeit mit unseren Kunden kann immer etwas schief laufen. Gerade im Einsatz von externen Mitarbeitern ist das Risiko besonders hoch. Missverständnisse, menschliches Verhalten oder fehlerhafte Leistungen können und müssen vorkommen. Wie wir mit den berechtigten und unberechtigten Beschwerden unserer Kunden umgehen, sagt viel über die Haltung des Mitarbeiters und des Unternehmens aus.

In jeder Beschwerde steckt die Chance, noch besser zu werden. Beschwerden sind wichtige Rückmeldungen über einen verbesserungsbedürftigen Bereich des Unternehmens. Sie können sogar ein direkter Hinweis zur Verbesserung sein. Auch zeigt sich immer wieder, dass Beschwerden, die für den Kunden zufriedenstellend behandelt wurden, zu einer stärkeren Kundenbindung führen. Professionelle Beschwerdebehandlung gehört zu einem kundenorientierten Service daher zwingend dazu.

Ziel des Seminars ist es die verschiedenen Anlässe einer Beschwerde (Verspätung, Nichterscheinen, Minderleistung etc.) aus allen Richtungen zu be-

trachten und die Chancen hinter dem Gespräch mit dem Kunden zu erkennen.

### Inhalt

- Mit dem Ärger des Kunden angemessen umgehen
- Wie nutze ich eine Beschwerde, um unser Unternehmen professionell darzustellen?
- Weg von der Schuldzuweisung hin zu Zukunftschancen
- Die Lösungsmöglichkeiten einer Beschwerde erarbeiten und wirtschaftlich umsetzen
- Wie gehe ich mit unberechtigten Beschwerden um?
- Wie mache ich aus einer Beschwerde einen neuen Auftrag?
- Beschwerden im Vorfeld vorbeugen – gute Auftragsklärung, Arbeitsumfeld ansehen, Mitarbeiter richtig briefen etc.

### Zielgruppe

Disponenten, Führungskräfte und Geschäftsführer, die Kontakt zu bestehenden Kunden haben

## Gute Zeitarbeit – Qualität und Zertifizierung

Die Anforderungen von Kundenunternehmen wachsen jedes Jahr: immer detailliertere Qualitätsmerkmale, schnellere Reaktionen bei der Mitarbeiterauswahl und bei Änderungen während des Einsatzes, umfassende Betreuung durch kompetente Disponenten und ausdifferenzierte Vertragsgestaltungen – dies und vieles mehr verlangt ein hohes Qualitätsbewusstsein.

Die entstandenen Qualitätssiegel für die Zeitarbeit sind Ausfluss dieses wachsenden Anspruchs an die Qualität der Dienstleistung. Welche Zertifizierung, welches Siegel wird bei der Auftragsgewinnung und -durchführung vom Kunden verlangt? In welchem Verhältnis stehen Aufwand und Nutzen der unterschiedlichen Zertifikate? Das Seminar führt in den aktuellen Stand der Qualitätsdiskussion ein und gibt einen Überblick der möglichen Zertifizierungen: von ISO 9000ff über SCP, RAL bis hin zu AMS der Berufsgenossenschaft.

### ■ Inhalt

- Qualität als Geschäftsgrundlage
- Überblick über Zertifizierungen und Aufwand
- welches Zertifikat für was?
- Praxisbeispiel AMS

### ■ Zielgruppe

Geschäftsführer, Niederlassungsleiter, Personaldisponenten

KURSNR. 10-2-3.1

TERMINE

17.11.2010, Frankfurt

DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

REFERENTEN

Martin Gehrke

Rainer Moitz

## Zertifizierte Qualität in der Zeitarbeit (DIN EN ISO 9001:2008)

Die ständig steigenden Qualitätsansprüche der (internationalen) Kunden an Zeitarbeitsunternehmen sind eine Herausforderung! Vor diesem Hintergrund macht Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) Sinn. Die Zeitarbeitsunternehmen können sich sehr flexibel an veränderte Anforderungen anpassen und ihre Prozesse optimieren. Das Qualitätsmanagement im Unternehmen als kontinuierlich wirkender Prozess hat dabei die Erfüllung von Kundenwünschen im Focus.

Um den Aufbau eines QMS nach DIN EN ISO 9001:2008 zu ermöglichen, sind seitens der Unternehmensführung verschiedenste Aspekte zu berücksichtigen und unterschiedliche Fragen zu beantworten. In diesem Seminar werden zunächst die Grundlagen des Qualitätsmanagements thematisiert. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem Praxistransfer und den zu schaffenden Voraussetzungen für Zeitarbeitsunternehmen.

### ■ Inhalt

- Grundlagen des Qualitätsmanagement
- Die DIN EN ISO 9001:2008 – Reihe und ihre Interpretation
- Bereit zu stellende Ressourcen für die Implementierung eines QMS
- QM Dokumentation (Erarbeitung der prozessorientierten QM- Handbuch-Struktur ein einem Zeitarbeitsunternehmen, Gliederung von Prozessanweisungen, Handbuchkapiteln, etc.)
- Prozessanalyse (Herausarbeiten der Kernprozesse und Schnittstellen in einem Zeitarbeitsunternehmen)

### ■ Zielgruppe

Geschäftsführer, Niederlassungsleiter und (zukünftige) Qualitätsmanagementbeauftragte.

KURSNR. 10-2-3.2

TERMINE

01.09.–02.09.2010, Hannover

06.10.–07.10.2010, München

03.11.–04.11.2010, Köln

DAUER DER VERANSTALTUNG

2-tägig, jeweils von

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglied:

375,00 € + MwSt.

Nichtmitglied:

490,00 € +MwSt.

REFERENT

MBA Christiane Volpers

## KURSNR. 10-2-4.1

## TERMINE

30.09.2010, Bremen  
18.11.2010, München

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Wolfram Linke

## Pressearbeit für Einsteiger

Aus der Kommunikation erfolgreicher Unternehmen jeder Größe ist Presse- und Öffentlichkeitsarbeit – kurz PR – heute nicht mehr wegzudenken. Allerdings unterliegt der professionelle Umgang mit Presse und Öffentlichkeit oft ungeschriebenen Gesetzen, die man kennen muss, um hier erfolgreich zu sein. Dieses Seminar verschafft insbesondere PR-Neulingen einen Überblick über zeitgemäße PR-Arbeit und bietet viele praktische Tipps und Lösungen.

### Inhalt

- Wie sieht erfolgreiche Pressearbeit aus?
- Was kann Pressearbeit leisten, was nicht?
- Zielgruppen: Wen will ich ansprechen? Wer muss uns kennenlernen?
- Welches Image soll vermittelt werden?
- PR-Konzepte: Grundlagen zur Planung und Strukturierung
- Grundsätze des Umgangs mit Journalisten und Redaktionen
- Adressen gewinnen, gewichten und pflegen
- Wie Journalisten und Medien ticken
- Tipps & Tricks für gute Pressearbeit
- Pressemitteilungen und -texte
- Fallstricke in der Pressearbeit

### Zielgruppe

Personaldisponen, Verantwortliche für Öffentlichkeitsarbeit

## KURSNR. 10-2-4.2

## TERMINE

16.12.2010, Stuttgart  
17.12.2010, Hannover

## DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

## SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
225,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
325,00 € + MwSt.

## REFERENT

Volker Helweg

## Professioneller Messeauftritt

Ein Großteil der auf Messen vertretenen Unternehmen nutzt die vorhandenen Chancen, Neukontakte herzustellen, ungenügend. Dies liegt unter anderem daran, dass nur ein geringer Teil der Standbesetzungen die Messebesucher aktiv anspricht, bzw. oftmals nur mit einem unglücklichen Gesprächseinstieg. Nach einer Studie des Manager Magazins liegen Messeteilnahmen in der Einschätzung von Top Managern auf den oberen Rängen in einer Liste von Maßnahmen, die zur Verbesserung des Firmenimages beitragen. Deshalb sind gezielte Vorbereitung der Standbesetzung und die professionelle Planung der Messenachbereitung wichtig für Ihren Messeerfolg.

### Inhalt

- Messetraining
- Erfolgreiche Besucheransprache
- Bedarfsanalyse und Warenpräsentation
- Teambildung
- Messeanalyse
- Standplatzierung
- Firmenpräsentation
- Optimierungs- u. Lösungsvorschläge
- Outfitberatung
- Messenachbereitung

### Zielgruppe

Vertriebler

## Marketing für Zeitarbeitsunternehmen von A-Z

Sind Sie eher der Kopftyp oder der Bauchtyp? Wie betreiben Sie Unternehmensmarketing?

Marketing läuft in vielen mittelständischen Zeitarbeitsunternehmen eher nach Bauchgefühl, dabei macht ein Konzept durchaus Sinn. Aus welchen Bausteinen besteht ein Marketingkonzept, wie stehen Sie gegenüber dem Wettbewerb dar und welche Marketingmaßnahmen lassen sich öffentlichkeitswirksam in die Tat umsetzen?

Diesen Fragen wird in unserem Seminar nachgegangen, das sich an Einsteiger richtet, aber auch an Personaldienstleister, die neue Anregungen sammeln möchten.

Wir bieten Ihnen an, im Seminar eine Analyse Ihres Unternehmensflyers durchzuführen. Was gibt es Besseres, als Feedback von Wettbewerbern und Profis zu bekommen?

Marketing für Zeitarbeitsunternehmen hängt nicht vom Budget ab, sondern von der eigenen Kreativität.

### ■ Inhalt

- Das Marketingkonzept
- Besonderheiten der Zeitarbeit
- Kommunikationsinstrumente
- Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit
- Praxisbeispiele / Übungen

### ■ Zielgruppe

Einsteiger und alle, die neue Anregungen für ihr Unternehmensmarketing suchen

KURSNR. 10-2-4.3

### TERMINE

16.09.2010, Mainz

18.11.2010, Berlin

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:

225,00 € + MwSt.

Nichtmitglieder:

325,00 € + MwSt.

### REFERENT

Dr. Jenny Rohlmann

KURSNR. 10-2-5.1

TERMINE

06.10.–07.10.2010, Münster  
27.10.–28.10.2010, München

DAUER DER VERANSTALTUNG

2-tägig, jeweils  
09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
490,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
590,00 € + MwSt.

REFERENT

Klaus-Dieter Scholz

## Die finanzielle Führung des Unternehmens

Nur wer seine Zahlen kennt und richtige Schlüsse zieht, kann die richtigen Entscheidungen treffen. Beginnend mit der Struktur des Jahresabschlussberichtes (umgangssprachlich Bilanz) über die Analyse der Zahlen bis zum grundsätzlichen Vorplanungssystem werden Sie ein kompetenterer Gesprächspartner für Ihre Bank und beeinflussen Ihre Ratingnote positiv.

Gerade in dieser Zeit ist dieses Thema fundamental wichtig für Ihren dauerhaften Unternehmenserfolg. Erwarteten Sie ein spannendes, pragmatisches und kurzweiliges Seminar.

### ■ Inhalt

- Wie die Eigenschaften Liquidität, Sicherheit und Rentabilität zusammen hängen
- Struktur des Jahresabschlussberichtes: Bilanz, G&V, Anhang
- Erläuterung von Begrifflichkeiten
- Break-Even-Point
- Quickcheck der Kennzahlen
- Kennzahlen der Girozentrale
- Kennzahlen deuten und für das eigene Unternehmen bewerten können
- Erstellung einer Vorplanung
- Den Steuerberater richtig nutzen
- Das Jahresgespräch mit der Bank
- Rating, vor allem die weichen Faktoren

### ■ Zielgruppe

UnternehmerInnen, GeschäftsführerInnen und alle weiteren Personen, die uneingeschränkt Einsicht in die Unternehmenszahlen haben

## iGZ-Praxistage für PDK-Azubis

Praxis, Praxis, Praxis – genau zwischen der innerbetrieblichen Ausbildung und dem theoretischen Berufsschulunterricht stehen die iGZ-Praxistage für PDK-Azubis. In den iGZ-Praxistagen können die Azubildenden Praxisfälle aus der Zeitarbeit und der Personaldisposition durchspielen, praktische Arbeit und theoretisches Wissen verknüpfen und von anderen Erfahrungen profitieren. Die Praxistage werden angeleitet durch zwei langjährige Praktiker aus der Zeitarbeit und bewährte Seminarleiter.

In den Praxistagen werden die Teilnehmer selbst gefordert, wenn es darum geht, praktische Fallkonstellationen zu lösen, die dazu gehörige Kommunikation zu üben und im Team zu arbeiten. Kenntnisse im Recht der Zeitarbeit sind natürlich von Vorteil, werden jedoch anhand der Fälle immer wieder aktualisiert und vertieft.

Vier Praxisfälle aus den Themenfeldern, die sowohl in der Zwischen- wie auch in der Abschlussprüfung vorkommen, werden von den Teilnehmern ausgearbeitet, die Ergebnisse vorgetragen und durch den Referenten ergänzt. Anschließend werden aus jedem Praxisfeld zwei Prüfungsfragen durch die Teilnehmer in Einzelarbeit beantwortet und danach im Plenum besprochen. Eine optimale Vorbereitung auf die Prüfung. Die Praxistage variieren in den Praxisfällen, so dass eine Mehrfachteilnahme möglich ist.

### ■ Inhalt

- Praxisfälle aus der Zeitarbeit
- Prüfungsthemen aus Zwischen- und Abschlussprüfung
- Konkrete Bearbeitung von Prüfungsfragen
- Zusatzinformationen durch die Referenten

### ■ Zielgruppe

Auszubildende zum Personaldienstleistungskaufmann sowie andere Auszubildende in Zeitarbeitsunternehmen

KURSNR. 10-2-6.1

### TERMINE

25.09.2010, Frankfurt  
09.10.2010, Stuttgart  
23.10.2010, Berlin  
13.11.2010, Nürnberg  
27.11.2010, Köln

### DAUER DER VERANSTALTUNG

10.00 Uhr – 17.00 Uhr

### SEMINARGEBÜHREN

Mitglieder:  
1 Praxistag 150,00 € + MwSt.  
Nichtmitglieder:  
pro Tag 180,00 € + MwSt.

### REFERENTEN

Martin Gehrke  
Rainer Moitz

### ■ 1. Anmeldung und Vertragsschluss

Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Die Anmeldung kann per Fax, per E-Mail oder schriftlich erfolgen. Die Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt. Der Vertrag kommt mit Zugang der Anmeldebestätigung zustande.

### ■ 2. Leistungen

Der Teilnahmepreis versteht sich inklusive Seminarunterlagen, Mittagessen bzw. Imbiss und Erfrischungsgetränken.

### ■ 3. Zahlung

Das Teilnahmeentgelt ist mit Rechnungsstellung vor Veranstaltungsbeginn fällig und unter Angabe der Rechnungsnummer zu zahlen. Die Seminargebühren sind vor Beginn der Veranstaltung nach Erhalt der Rechnung auf unser Konto Nr. 101 1253 bei der Sparkasse Münsterland Ost (BLZ 400 501 50) einzuzahlen.

### ■ 4. Rücktritt

Im Falle eines kurzfristigen Rücktritts (ab 7 Tage vorher) fallen im Hinblick auf die bereits entstanden Vorlaufkosten 70% der Seminargebühr an. Bei Absagen am Veranstaltungstag ist die volle Seminargebühr zu zahlen. Im Falle der Verhinderung sind die angemeldeten Seminarteilnehmer berechtigt, Ersatzteilnehmer zu stellen.

### ■ 5. Absage von Veranstaltungen und Änderungen

Die Veranstaltung kann

- mangels kostendeckender Teilnehmerzahl
- wegen kurzfristiger Nichtverfügbarkeit der Seminarleiter ohne Möglichkeit des Einsatzes einer Ersatzperson oder
- aufgrund höherer Gewalt durch den Veranstalter abgesagt werden.

Der Teilnehmer wird unverzüglich informiert und bereits gezahlte Gebühren werden erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Der Veranstalter ist zum Wechsel von Seminarleitern oder Verschiebungen im Ablaufplan aus triftigem Grund, z.B. Erkrankung des Seminarleiters, berechtigt, soweit dies dem Teilnehmer zumutbar ist.

### ■ 6. Haftung

Der Veranstalter haftet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Unberührt davon bleibt die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall wird der Schadensersatzanspruch auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

### ■ 7. Datenschutz

Die Daten des Teilnehmers werden ausschließlich im Rahmen der Veranstaltungsabwicklung gespeichert und verwendet, es sei denn der Teilnehmer hat sich mit seiner Unterschrift damit einverstanden erklärt, dass seine Daten für künftige Veranstaltungen verwendet werden.

### ■ 8. Unwirksame Klauseln

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieser Bedingungen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt.

### ■ Steuerlicher Hinweis:

Fortbildungskosten, d.h. Aufwendungen, die ein Arbeitnehmer leistet, um seine Kenntnisse und Fähigkeiten im ausgeübten Beruf zu erhalten oder zu erweitern, sind als Werbungskosten vollständig absetzbar.

Bitte überweisen Sie die Seminargebühren vor Beginn der Veranstaltung nach Erhalt Ihrer Rechnung auf unser Konto Nr. 101 1253 bei der Sparkasse Münsterland Ost (BLZ 400 501 50).

## Anmeldung zum iGZ-Seminar, 2. Halbjahr 2010

Ich / wir melden mich / uns verbindlich für folgendes iGZ-Seminar an:

(Bitte in Druckbuchstaben und pro Teilnehmer ausfüllen!)

Thema \_\_\_\_\_

Referent/in \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Teilnehmer \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Sind Sie Mitglied im iGZ?  ja  nein

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Bitte per Fax (spätestens 1 Woche vor Seminarbeginn) zurück an die iGZ-Bundesgeschäftsstelle, z. H. Frau Mes-sing, Fax: 0251 98112-28.

Wenn sich mehr als ein Teilnehmer von einer Firma zur selben Veranstaltung anmeldet, gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr. Die 10% Ermäßigung beziehen nicht auf bereits reduzierte Seminarbeiträge.

Eine Stornierung der Seminar-erteilnahme ist bis zu 8 Werk-tagen vor der Veranstaltung kostenfrei. Ab dem 7. Werktag werden 70% der Teilnahme-gebühr in Rechnung gestellt. Bei einer Abmeldung am Seminar-tag werden 100% der Kosten in Rechnung gestellt.

MAGAZIN  
ZEITARBEIT  
01 | 2010

# Z direkt!

FACHMAGAZIN  
ZEITARBEIT  
02 | 2010

# Z direkt!

Zeitarbeit im Fokus der Foren +++ Parteienpositionen zur Zeitarbeit  
Der Betriebsrat – Bindeglied im Unternehmen  
ter Zeitarbeit +++

+++ Tarif-Mindestlohn muss kommen +++ Lehrer als Zeitarbeitskräfte +++ iGZ-Internetseite – Großer Besucherandrang  
+++ Neues Leitbild für die Branche – Fair. Flexibel. Sicher. +++ Neue iGZ-DGB-Tarifbroschüre jetzt bestellen +++



Mit der Z direkt! immer aktuell über die Zeitarbeitsbranche informiert.

---

**So kommen Sie  
noch schneller ans Ziel:**

---

Auf unserer Homepage finden  
Sie alle Infos zum Thema.

Gute Inhalte in einer  
übersichtlichen Struktur:

- ▶ Rechtsinfos und Tipps für den Betriebsalltag auf einen Blick
- ▶ tagesaktuelle Branchen-News
- ▶ personalisierter interner Bereich
- ▶ und vieles mehr



**Jetzt online registrieren  
und Vorteile im internen  
Bereich nutzen!**



Interessenverband  
Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e. V.

**iGZ-Bundesgeschäftsstelle**  
Erphostraße 56 | 48145 Münster  
Telefon 0251 98112-0 | Fax 0251 98112-29

**iGZ-Hauptstadtbüro Berlin**  
Schumannstraße 17 | 10117 Berlin  
Telefon 030 280459-88 | Fax 030 280459-90

+++ iGZ-Seminarprogramm +++ iGZ-Seminarprogramm +++ iGZ-Seminarprogramm +++

[www.ig-zeitarbeit.de](http://www.ig-zeitarbeit.de) | [info@ig-zeitarbeit.de](mailto:info@ig-zeitarbeit.de)