

Wirtschaftsgesellschaft
der Innung des Kraftfahrzeuggewerbes
Rhein-Neckar-Odenwald GmbH



Chemnitzer Straße 10
68309 Mannheim
Telefon (0621) 49 673-0
Telefax (0621) 49 673 -29
E-Mail: info@kfz-innung-mo.de
www.kfz-innung-mo.de

WG der KFZ-Innung RNO mbH, Chemnitzer Str. 10, 68309 Mannheim

An die
Mitgliedsbetriebe
der Innung des Kraftfahrzeuggewerbes
Rhein-Neckar-Odenwald

Unser Zeichen:
Gr/as

E-Mail
aliciaschiele@kfz-innung-rno.de

☎ Durchwahl
(0621) 49673-14

Datum
24.07.2025

TAGESSEMINAR

„Schwierige Kundengespräche“ / Referent Hr. Kerwien

Sehr geehrte Damen und Herren,

harter Wettbewerb, Stimmungsmache in den Medien, weniger Geld im Portemonnaie der Kunden und die komplexe Technologie der heutigen Fahrzeuge machen uns im Autohaus das Leben manchmal schwer. Da kommt es schon mal zu "heißen" Gesprächssituationen, die auch über das normale Reklamationsgespräch hinausgehen können. Kenntnisse und Fertigkeiten im professionellen Umgang mit "Konfrontationen" helfen hier enorm!

Themenschwerpunkte des Seminars sind:

Der professionelle Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Wie steuere ich eine schwierige Gesprächssituation?
- Wie gehe ich mit einer Reklamation um?
- Welche Chancen bietet mir eine Reklamation?
- Wie setze ich Rhetorik und Körpersprache effektiv im Konfliktgespräch ein?
- Wie vermeide ich die typischen Fehler und Fettnäpfchen?
- praktische Beispiele aus dem Alltag der Teilnehmer.

Die Veranstaltung findet statt am:

**Dienstag, den 14. Oktober 2025, 09.00 – 17.00 Uhr,
im KFZ Konferenz- und Fortbildungszentrum,
Chemnitzer Straße 9, 68309 Mannheim**

Sitz: Mannheim
Amtsgericht Mannheim HRB 9108
Steuernummer 37004 / 01005
Geschäftsführer: Harald Gross

Bankverbindung
VR Bank Rhein-Neckar
BIC GENODE61MA2
IBAN DE94 6709 0000 0003 8331 00

Bitte verwenden Sie für die Anmeldung dieses Formular:
per Post, Fax: 0621/4967329 oder E-Mail: as@kfz-innung-rno.de

Kofinanziert vom Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Tourismus
Baden-Württemberg



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Wirtschaftsgesellschaft der
Innung des Kraftfahrzeuggewerbes
Rhein-Neckar-Odenwald mbH
Chemnitzer Str. 10
68309 Mannheim

Bitte beachten Sie den Anmeldeschluss zum 25. August 2025
Anmeldung zum Tagesseminar „Schwierige Kundengespräche“ 14-10-2025

Hiermit melden wir verbindlich folgenden Teilnehmer zum Seminar an:

Vorname, Name:	_____
Priv. Anschrift:	_____
Geburtsdatum:	_____
E-Mail:	_____
Telefon:	_____

Standort der Firma in Baden Württemberg ja nein

Wohnort des Teilnehmers in Baden-Württemberg ja nein

Sollte ein Termin abgesagt werden, müssen wir eine Stornierungsgebühr in Rechnung stellen.
Mit der Anmeldung erkennen Sie die Stornierungsgebühr an. **Bitte Seminarname angeben.**

Rechnungsanschrift: Firma: Straße: PLZ/Ort: Telefon:	Firmenstempel und rechtsverbindliche Unterschrift:
--	--

Unsere Kurse werden unterstützt durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds Plus.
Es werden folgende Zielgruppen (Kursteilnehmende) gefördert:

- Beschäftigte aus Unternehmen, wobei entweder der Beschäftigungsort oder der Wohnort der Teilnehmenden in Baden-Württemberg liegen muss.
- Unternehmerinnen und Unternehmer einschließlich Freiberuflerinnen und Freiberufler, die ihren Unternehmenssitz oder Wohnort in Baden-Württemberg haben.
- Gründungswillige, die in Baden-Württemberg wohnhaft oder beschäftigt sind.
- Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger, die in Baden-Württemberg wohnhaft sind.

Alle Teilnehmer bis 54 Jahre erhalten 30% Förderung.

Alle Teilnehmer ab 55 Jahre (mit Nachweis des Geburtsdatums! Bitte Kopie von Personalausweis beifügen.) erhalten 70 % Förderung.

Datenschutzerklärung siehe PDF Anhang!

Erfüllung der Informationspflichten gemäß Art 13 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Der Schutz der individuellen Privatsphäre bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist für uns ein wichtiges Anliegen, das wir bei unseren Geschäftsprozessen mit hoher Aufmerksamkeit berücksichtigen. Daher informieren wir Sie nachstehend über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Ansprüche und Rechte.

I. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Für die Datenverarbeitung verantwortlich ist:

Wirtschaftsgesellschaft der Innung des Kraftfahrzeuggewerbes Rhein-Neckar-Odenwald mbH
Chemnitzer Str. 10
68309 Mannheim
Tel: 0621-49673-0
Mail: info@kfz-innung-rno.de

II. Zweckbindung und Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung der von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten dient der Abwicklung der von Ihnen gebuchten Schulungen. Hierin liegt auch das erforderliche berechnete Interesse an der Verarbeitung der Daten. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist Art 6 Abs 1 lit. f DSGVO.

III. Empfänger oder Kategorien von Empfängern

Innerhalb der Wirtschaftsgesellschaft der Innung des Kraftfahrzeuggewerbes Rhein-Neckar-Odenwald mbH erhalten diejenigen Stellen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Daten, die diese zur Wahrung berechtigter Interessen und/oder etwaiger gesetzlicher Pflichten benötigen. Darüber hinaus erhalten die von uns beauftragten Trainer und Lehrkräfte, die Technische Akademie des Kraftfahrzeuggewerbes Bonn (TAK), das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg und die Landeskreditbank, Bereich Finanzhilfen, die genannten Daten, sofern sie diese zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgabe benötigen.

IV. Speicherdauer

Ihre personenbezogenen Daten werden von uns nur so lange aufbewahrt, wie dies vernünftigerweise von uns als nötig erachtet wird, um die unter Abschnitt II. genannten Zwecke zu erreichen und wie dies nach anwendbarem Recht zulässig ist. Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder Verjährungsfristen potentieller Rechtsansprüche noch nicht abgelaufen sind.

V. Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Auskunft gemäß Artikel 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung gemäß Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung gemäß Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Artikel 18 DSGVO, das Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Artikel 20 DSGVO sowie das Recht auf Widerspruch gemäß Artikel 21 DSGVO. Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich bitte an eine der unter Abschnitt I genannten Kontaktdaten.

Wenn Sie der Auffassung sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich darüber hinaus bei einer Aufsichtsbehörde beschweren.