

Rechtsfragen in der Servicepraxis

Juristisches Basiswissen für Führungskräfte im Service

Zweitägiges Intensiv-Seminar

„Rechthaber“ sind klar im Vorteil

Flexibilität, Improvisation und Entscheidungsfreudigkeit machen Ihren Service für Ihre Kunden so wertvoll. Was aber, wenn mal nicht alles nach Plan läuft und der Kunde die Ausführung Ihrer Arbeiten und/oder die Rechnung beanstandet? Welche Fragen zur Rechtslage sind dann wie zu beantworten? Was kann man im Vorwege tun, um vor unliebsamen Überraschungen sicherer zu sein? Welche Besonderheiten sind zu beachten bei Serviceverträgen und der Mängelhaftung, u. a. für Verschleißteile und Ersatzteile?

Im Rahmen dieses zweitägigen Seminars werden die Teilnehmer einen Überblick über die entscheidenden Rechtsfragen im Service Business erhalten und Sicherheit im Umgang mit den servicespezifischen rechtlichen Herausforderungen gewinnen.

Ihr Nutzen & Inhalte

Erarbeiten Sie praxisnah die für das Service Business entscheidenden rechtlichen Fragen und gewinnen Sie somit Sicherheit bei der vertraglichen Gestaltung der Kundenbeziehung und auftretenden Konflikten. Darüber hinaus gewinnen Sie durch den aktiven Erfahrungsaustausch mit dem Referenten und den Teilnehmern neue Erkenntnisse hinsichtlich relevanter Themen im Service wie beispielsweise Abschluss von Verträgen im Service, Haftung und Schadensersatz bei Reklamationen, Besonderheiten im Arbeitsrecht für Mitarbeiter im Service etc. Profitieren Sie vom praxisorientierten Know-how und den Erfahrungen unserer Experten.

Es wird vorausgesetzt, dass die Teilnehmer über Erfahrungen im technischen Service verfügen. Juristische Vorkenntnisse sind nicht erforderlich.

Inhalte

- Abschluss und Inhalt von Serviceverträgen
 - Einzel- und Rahmenserviceverträge mit Kunden
 - Verträge mit beauftragten Dienstleistungsunternehmen
- Mängelhaftung (Gewährleistung und Garantie)
 - Gegenüberstellung von Mängelhaftung nach Gesetz und freiwilliger Garantie
 - Erfüllung der Mängelhaftungs- und Garantieverpflichtungen durch den Service
- Haftung auf Schadensersatz
 - Haftungsrisiken aus Serviceleistungen
 - Persönliche Haftung des Servicemanagers
 - Produkthaftung, speziell Rückrufaktionen
- Internationale Verträge
 - Anwendbares Recht bei grenzüberschreitender Tätigkeit
 - Gerichtsstands- und Schiedsgerichtsvereinbarung
- Ausgewählte Fragen des Arbeitsrechts, u. a.
 - Arbeitszeitgesetz und Leiharbeitsverhältnis

Methoden

- Impulsreferate und dialogorientierte Lerngespräche
- Plenumsdiskussionen
- Aktiver Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung einschlägiger Probleme anhand konkreter Fallbeispiele

- **Dauer**
2 Tage
- **Beginn/Ende**
Jeweils 09:00 bis 17:30 Uhr
- **Zielgruppe**
Geschäftsführer, Inhaber, Führungskräfte und verantwortliche Mitarbeiter im technischen Service, die im Verhalten gegenüber Kunden mehr Rechtssicherheit erreichen wollen – branchenübergreifend
- **Unsere Leistungen**
Seminarteilnahme & Networking
Seminarunterlagen
Getränke und Mittagessen
Teilnahmebescheinigung
- **Ihr Investment**
€ 1.860,- zzgl. MwSt.

Information und Anmeldung

ISS International Business School
of Service Management
Dorotheenstraße 29 a
D-22301 Hamburg

+49 40 536 991-55
contact@iss-hamburg.de
www.iss-hamburg.de

Stand 19.04.2018.
Änderungen vorbehalten.