



Check – Liste

zur individuellen Vorbereitung
von Inhouse – Seminaren

Bitte füllen Sie diese Liste Ihren Wünschen entsprechend aus.

Wir werden das Inhouse-Seminar genau auf Ihre Bedürfnisse ausrichten
und praxis- sowie unternehmensorientiert planen und durchführen.

Inhalte

- ☐ Innendienst ☐ Außendienst

Kommunikations – Themen:

- ☐ Kommunikation im persönlichen Kontakt
- ☐ Kommunikation im telefonischen Kontakt
- ☐ Kommunikation in englischer Sprache: Grund- und Aufbaukurs
- ☐ Umgang mit Beschwerden
- ☐ De-Eskalationstraining
- ☐ Vertrieb Neukundengewinnung
- ☐ Vertrieb Bestandskunden Gewinnung weiterer Sparten
- ☐ Netz – Service Kommunikation mit Netz- und Hausanschlussnehmer
- ☐ Sperr- und Haustürinkasso
- ☐ Telefoninkasso
- ☐ Sperraufträge
- ☐ Coaching am Arbeitsplatz
- ☐ Begleitung an der Haustür
- ☐ Führungskräfte Coaching - Mitarbeiterführung

Rechts – Themen:

- ☐ Netz – Service gesetzl. Grundlagen / Rechtssicherheit
- ☐ Rechtsformen der Unternehmen rechtl. Grundlagen - Haftung -
- ☐ Risiken Vertragsrecht - Vertragspartner Stammdaten Neukunden
- ☐ Versorgungsvertrag allgemein
- ☐ Mahnwesen Forderungsmanagement Sperraufträge
- ☐ Optimierung vorgerichtliches Mahnverfahren in der EVU
- ☐ Gerichtliches Mahnverfahren Verhalten und Vorgehensweisen
- ☐ Nachgerichtliches Mahnverfahren
- ☐ Insolvenzrecht
- ☐ Rechtssicherheit GVV Strom- und Gas, AVBWasserV

Grundversorgungsverordnungen Gas und Strom (StromGVV - GasGVV)

- ☐ §1 Anwendungsbereich
- ☐ § 4 Art der Versorgung
- ☐ § 6 Umfang der Grundversorgung
- ☐ § 9 Zutrittsrecht
- ☐ § 10 Vertragsstrafe
- ☐ § 12 Abrechnung
- ☐ § 13 Abschlagszahlungen
- ☐ § 14 Vorauszahlungen
- ☐ § 17 Zahlung, Verzug
- ☐ § 19 Unterbrechung der Versorgung

AVB WasserV

- ☐ § 2 Vertragsabschluss
- ☐ § 4 Art der Versorgung
- ☐ § 6 Haftung bei Versorgungsstörungen
- ☐ § 16 Zutrittsrecht
- ☐ § 18 Messung
- ☐ § 20 Ablesung
- ☐ § 23 Vertragsstrafe
- ☐ § 27 Zahlung, Verzug
- ☐ § 28 Vorauszahlungen
- ☐ § 29 Sicherheitsleistung
- ☐ § 30 Zahlungsverweigerung
- ☐ § 32 Laufzeit und Kündigung
- ☐ § 33 Einstellung und fristlose Kündigung

Aktuelle Rechtsprechungen zu den Vorschriften

- ☐ GVV Gas
- ☐ GVV Strom
- ☐ AVB Wasser V
- ☐ Abmahnungen der Verbraucherzentralen

Ihre individuellen Themenwünsche

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____



Bitte beschreiben Sie die häufigsten Problem-Situationen im Unternehmen

Welche individuellen Schwerpunkte setzen Sie zum Thema Kommunikation?

Welche weiteren rechtlichen Schwerpunkte möchten Sie behandelt wissen?



Welche zusätzlichen Themen aus der Energiewirtschaft sollen wir für Sie behandeln?

Welche weiteren Themen wünschen Sie im Seminar anzusprechen?

Wir danken Ihnen für die Beantwortung der Punkte. Sie tragen damit entscheidend zu einem erfolgreichen Training bei. Wir versichern Ihnen, Ihre Daten nur zum Zwecke der Vorbereitung und Trainingsdurchführung zu nutzen .

Termin Wünsche

Monat: _____ 2016

KW : _____ oder _____

Trainings-Zeiten:

1. Tag: 09:00 Uhr – 16:30 Uhr alternativ: _____ Uhr bis _____ Uhr

2. Tag: 08:30 Uhr – 16:00 Uhr alternativ: _____ Uhr bis _____ Uhr Ihre Zeiten für
generelle Mittagspause _____ Uhr bis _____ Uhr

☐ Empfang des Referenten 30 Min. vor Beginn der Veranstaltung ist gewährleistet.

☐ Anzahl der geplanten Teilnehmer _____ TN

Ansprechpartner für die inhaltliche Planung:

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Ansprechpartner für die organisatorische Planung:

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Firma: _____

[illegible]



Büro Wesel

Dipl.-Wirtschafts-Jurist
Staatl. Gepr. Betriebswirt

Jürgen Sicking

Thomas-Mann-Weg 9
46487 Wesel

Telefon

+ 49 (0) 1 77 – 48 45 129

eMail

buero-wesel@sicking-seminare.de

Büro Bocholt

Niederbruch 2
46397 Bocholt

Telefon

+ 49 (0) 28 71 – 22 54 00

eMail

buero-bocholt@sicking-seminare.de