PARTNERINFORMATION 01.17

Sehr geehrte Geschäftspartner, liebe Geschäftsfreunde

Aus aktuellem Anlass erscheint die nun vorliegende Partnerinformation 01.17 später als üblich. Auf Grund eines Hinweises unseres Systempartners Schüco Polymer Technologies KG im März 2017 über einen Lieferengpass im System Schüco LivIng wollten wir die Zeit nutzen um für Sie eine verlässliche Aussage zu formulieren und bereits vorbereitete Maßnahmen zur Bereinigung unseres Lieferprogramms in diesem Zusammenhang neu zu bewerten. Bitte beachten Sie hierzu den gesonderten Hinweis zum Thema „**Lieferengpass LivIng**".

Dieses Thema ausgenommen dürfen wir uns bei Ihnen für ein sehr erfolgreiches erstes Quartal 2017 bedanken. Die gute Konjunktur in der Bauwirtschaft beflügelt unser aller Geschäft und wir registrieren einen erkennbaren Trend zu mehrwertiger Ausstattung der von uns hergestellten Bauelemente. Ganz besonders erfolgreich entwickelt sich in diesem Lichte unsere Produktinnovation HeKa bondico®. Auf der Grundlage griffiger Verkaufsargumente konnten wir bereits Aufträge für rund 8500 Klebeflügel entgegennehmen bei steigendem Marktanteil.

Im Namen des Redaktionsteams wünsche ich Ihnen viel Vergnügen beim Lesen.

Herzlichst, Ihr

Andreas Heilig,
Vertriebsleiter

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

Bitte informieren Sie auch Ihre Mitarbeiter

Inhalt

Partnerinformation 01.17 1
1. Die Schattenseite des Erfolgs - Lieferengpass LivIng 3
2. LivIng TOP Alu lieferbar seit 01.04.17 4
3. LivIng – HeKa Patio PS Tür bondico® mit 83er Flügel 4
4. HeKa Akademie 4
5. RC2N – Prüfzeugnis 5
6. Rückblick geführter Messebesuch BAU2017 5
7. HeKa Partnerkoffer Kunststoff und Aluminium - Neuer Look 6
8. Achtung: Neue Informationspflichten für Handwerksbetriebe 6
9. Betriebsurlaub Aluminiumwerk 7

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

1. Die Schattenseite des Erfolgs - Lieferengpass LivIng

Auf Grund einer über alle Erwartungen erfolgreichen Markteinführung der Profilserie Schüco LivIng informiert unser Systempartner Schüco über eine derzeit deutlich höhere Nachfrage gegenüber den fertigungstechnischen Kapazitäten. Im Ergebnis hat sich ein Lieferengpass bei einzelnen Profilgeometrien ergeben welcher im Einzelfall zu deutlich höherer Lieferzeit führen kann.

Aus Sicht von HeKa erweist es sich in diesem Zusammenhang als Glücksfall, dass hiervon der Klebeflügel deutlich weniger betroffen ist als dies beim Standardflügel der Fall ist. Auch wenn Blendrahmen- und Pfostenprofile ebenso vom Lieferengpass betroffen sind konnte es uns bisher gelingen unsere Aufträge weitgehend störungsfrei zu bearbeiten.

Da wir dennoch nicht weit in die Zukunft blicken können, möchten wir Sie vorsorglich bereits heute auf folgenden Ablauf sowie etwaige Notmaßnahmen hinweisen.

Falls Profile in einem Auftrag nicht zügig lieferbar sind, bestätigen wir zunächst den Auftrag ohne inhaltliche Veränderungen mit verlängerter Lieferzeit. Sollte dies für Ihr Geschäft zu ernsten Problemen führen, bitten wir Sie um Kontaktaufnahme zu Ihrem Gebietsverkaufsleiter oder Ihrem Sachbearbeiter in der Arbeitsvorbereitung. Folgende (evtl. kostenpflichtige) Notmaßnahmen können gegebenenfalls helfen, um zu einer üblichen Lieferzeit zu finden:

a) Falls sich der Lieferengpass nur auf einzelne Positionen beschränkt, prüfen wir eine Teilung des Auftrags mit unterschiedlichen Lieferzeiten je Teilauftrag
b) Falls ein Blendrahmen- oder Pfostenprofil in der bestellten Ansichtsbreite nicht lieferbar ist, werden wir mit Ihnen gemeinsam prüfen, ob das nächstgrößere oder -kleinere Profil verfügbar ist
c) Falls ein Blendrahmen- oder Pfostenprofil in der bestellten Dichtungsvariante (AS oder MD) nicht lieferbar ist, prüfen wir mit Ihnen gemeinsam, ob eine andere Dichtungsvariante lieferbar ist.
d) Falls ein Profil in der bestellten Farbe nicht lieferbar ist, prüfen wir mit Ihnen gemeinsam den Wechsel auf eine andere Farbe, bevorzugt einseitig anthrazitgrau oder einseitig basaltgrau
e) Falls keine der genannten Optionen zum Erfolg führt, prüfen wir mit Ihnen einen Wechsel auf ein anderes Profilsystem

Wir bitten um Verständnis, dass unsere Kollegen in der Arbeitsvorbereitung nicht in jedem Fall von sich aus mit Lösungsvorschlägen auf Sie zukommen können. Die Prüfung der o.g. Optionen ist zeitaufwendig und nicht immer dringend notwendig. Wir bitten daher um Ihre Mithilfe – gerne können Sie bereits im Sinne der o.g. Optionen einen Lösungsansatz in die Kommunikation mit einbringen. Ihr erster Ansprechpartner ist dabei Ihr Gebietsverkaufsleiter.

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

2. LivIng TOP Alu lieferbar seit 01.04.17

Bereits seit dem 01.04.2017 können wir für das System LivIng die Oberflächenvariante TopAlu fertigen. Die Ihnen bekannten Mehrpreise aus unserer aktuell gültigen Preisliste gelten sinngemäß auch für LivIng (stumpf gestoßen +35%, Gehrungsschnitt +48)

3. LivIng – HeKa Patio PS Tür bondico® mit 83er Flügel

Neben den sehr beliebten Hebeschiebetüren erfreuen sich HeKa Patio PS Türen großer Beliebtheit. Auf einen besonderen Vorteil im Zusammenhang mit unserer Klebetechnik bondico® möchten wir Sie heute hinweisen:

HeKa Patio PS – Türen können unter Verwendung der Scheibenverklebung mit dem 83mm Flügelprofil gebaut werden, anstelle des ansonsten obligatorischen Nebentürflügels (110mm Ansicht in LivIng).

4. HeKa Akademie

Wie bereits in 2016 bieten wir auch für 2017 wieder interessante Seminare und Schulungen im Zuge unserer HeKa Akademie an.
Anbei senden wir Ihnen unseren aktuellen Schulungskatalog mit und freuen uns über zahlreiche Anmeldungen.

Die nächsten Termine sind:

- 29.06/30.06 Power Workshop HeKa Handelssoftware
- 06.07/07.07 Vertriebsseminar Erfolg+ Karriere Basiskurs
- 12.07/13.07 Ausbildung Fachkraft Vertrieb
- 10.08/11.08 HeKa Handelssoftware Basiskurs
- 05.09 Schüco Plansoft Schulung mit Werksbesichtigung bei Schüco in Weißenfels

Wir behalten uns vor, bei nicht Erreichen der Teilnehmeranzahl, 3 Wochen vor Schulungstermin, die Termine abzusagen.

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

Bitte informieren Sie auch Ihre Mitarbeiter

5. RC2N – Prüfzeugnis

Bei RC 2 N handelt es sich um ein RC 2-Element nach DIN EN 1627, welches jedoch über eine abweichende Verglasung verfügt. An die Verglasung selbst bestehen keine Anforderungen.
Alle weiteren sicherheitsrelevanten Aspekte, vor allem auch die Sicherung der Glasanbindung, müssen jedoch identisch mit dem RC 2-Element ausgeführt werden.

Somit gilt ein Prüfzeugnis RC 2 N grundsätzlich nur in Verbindung mit geklebter Glasanbindung.

Wir geben Ihnen natürlich die Möglichkeit einer Ausführung in zertifizierter Widerstandsklasse RC 2 N, verweisen hierzu aber auf die zusätzlich notwendige Glasanbindung, die in unserem beigefügten aktualisierten Preislistenblatt mit einem Mehrpreis versehen ist. Erfreulicherweise können wir bei Verwendung des speziellen 83mm-Klebeflügelprofils im System LivIng (bondico®)auf den Mehrpreis verzichten.

6. Rückblick geführter Messebesuch BAU2017

Am 19. Januar war es soweit! Mit rund 20 angemeldeten Partnern ging es von Freising mit dem Bus zur Messe. Mit unseren Headsets erhielten wie bei den Ständen unserer Partner unter anderem bei Schüco, Roto und Roma jeweils immer einen exklusiven Vortrag und erfuhren direkt von anstehenden Neuerungen und Veränderungen in der Fensterbranche.

Bei einem anschließenden gemütlichen Abendprogramm im typisch bayrischen „Schneiders Bräuhaus“ konnten die Teilnehmer den Tag Revue passieren lassen und sich mit „Gleichgesinnten“ austauschen und die neu gewonnen Eindrücke verarbeiten.

Die Rückmeldung unserer Partner spricht dafür, dass wir mit dem „Geführten Messebesuch“ eine tolle Veranstaltung hatten und wir diese mit großer Sicherheit in 2019 wiederholen werden.

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

7. HeKa Partnerkoffer Kunststoff und Aluminium - Neuer Look

Im Zuge der Produktneueinführung HeKa bondico® haben wir unsere Musterkoffer überarbeitet.
Neben der Änderung, dass standardmäßig ab sofort im Fenster Musterkoffer immer eine Livlng bondico® AS und eine Livlng bondico® MD Musterecke enthalten sind, haben wir auch die Koffer modernisiert. Die bisherigen Ecken passen natürlich ebenso in unsere Musterkoffer.

8. Achtung: Neue Informationspflichten für Handwerksbetriebe

Wenn´s richtig kracht zwischen Handwerker und Kunden kann es manchmal besser sein, wenn ein Streitschlichter hinzugezogen wird. Und seit dem 01.02.2017 müssen Handwerksbetriebe Verbrauchern gegenüber Auskunft geben, ob sie im Falle eines (Rechts-)Streits bereit oder nicht bereit sind an einer Verbraucherschlichtung nach dem VSBG teilzunehmen.

Seit 1. April 2016 gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Kern ist dabei die Einrichtung eines flächendeckenden Angebots an außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen für Verbraucher. Das Gesetz dient der Umsetzung der EU-Richtlinie 2013/11/EU.

Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der sog. Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle behandelt werden. Das Verfahren darf nur von Verbrauchern beantragt werden und wird ausschließlich online durchgeführt. Die Teilnahme an diesem Verfahren ist freiwillig.

Bereits bestehende Informationspflichten

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, müssen bereits seit Februar 2016 auf Ihrer Website mit einem leicht zugänglichen Link auf die Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten hinweisen.

Neue Informationspflichten

Die allgemeine Informationspflicht trifft alle Unternehmer die am 31. Dezember 2016 mehr als 10 Personen beschäftigen und allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwenden und/oder eine Firmenwebsite betreiben. Die Information muss leicht zugänglich, klar und verständlich sein.

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

Information nach Entstehen einer Streitigkeit

Ausnahmslos alle Unternehmen sind jedoch verpflichtet nach Entstehen einer Streitigkeit, die auch durch eigene Bemühungen nicht beigelegt werden konnte, den Verbraucher über die bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zu einer Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung zu informieren. Die Informationen sind in Textform auszuhändigen.

Einzelheiten können ebenfalls dem Informationsflyer des ZDH entnommen werden. (Anlage I)

Folgen bei Nichtbeachtung

Die Nichtbeachtung der Informationspflichten stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar und kann von befugten Verbänden oder Mitbewerbern abgemahnt werden. Bereits die Kosten einer Abmahnung können erheblich sein und sind in der Regel vom verstoßenden Unternehmen zu tragen. Außerdem können kostenintensive gerichtliche Unterlassungsklageverfahren folgen.

Der ZDH hat für Handwerksunternehmen Musterformulierungen erarbeitet, welche wir mitsenden. (Anlage II)

9. Betriebsurlaub Aluminiumwerk

Gerne möchten wir mitteilen, dass unsere Aluminiumproduktion in den Wochen
KW 34 & KW 35 (21.08 -01.09.2017) geschlossen bleibt.
Die Verwaltung der Aluminiumabteilung ist wie gewohnt zu erreichen.

HeKa - Heidelberger Straße 1 - 76676 Graben-Neudorf - Tel.07255 7114-0 – Fax 07255 7114-32

Bitte informieren Sie auch Ihre Mitarbeiter

Ergänzungs-/Änderungspreisliste

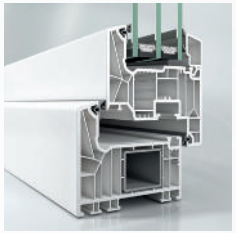
Sicherheit
Einbruchhemmung

	Bezeichnung		Listenpreise in EURO Aufpreise
Sicherheitsfenster in Anlehnung an RC 1 N (DIN EN 1627-1630)			
	– oben Pilzzapfen-Verriegelung mit Sicherheitsschließstück (Eckumlenkung) – bandseitig Pilzzapfen-Verriegelung mit Sicherheitsschließstück (Eckumlenkung Axer) – unten aushebelsicheres Kipplager – unten Pilzzapfen-Verriegelung mit Sicherheitsschließstück (Mittelverschluß*) *breitenabhängig		
	Beschlagszusammenstellung wie beschrieben	Preis/Flügel	**16,–**
zuzüglich:	+ Griffolive mit Sperrzylinder	+ Preis/Stück	**52,–**
empfohlen:	Gegenläufiger Mittelverschluß unten quer	+ Preis/Stück	**10,50**
Zertifiziertes[1] Sicherheitsfenster nach RC 2 N (DIN EN 1627-1630)			
	– allseitige* Pilzzapfen-Verriegelung mit Sicherheitsschließstücken *die Anzahl und Platzierungen der Verriegelungspunkte sind größenabhängig (Anwendungsbereiche: Flügelfalzbreite 400-1400 mm, Flügelfalzhöhe 490-2400 mm) – unten aushebelsicheres Kipplager		
	Beschlagszusammenstellung wie beschrieben	Preis/Flügel	**51,–**
zuzüglich:	+ Griffolive mit Sperrzylinder	+ Preis/Stück	**52,–**
zuzüglich:	+ Scheibenverklebung zur Glassicherung	+ Preis/Feld	**150,–**
Zertifiziertes[1] Sicherheitsfenster nach RC 2 (DIN EN 1627-1630)			
	Beschlagszusammenstellung wie RC 2 N	Preis/Flügel	**51,–**
zuzüglich:	+ Griffolive mit Sperrzylinder	+ Preis/Stück	**52,–**
zuzüglich:	+ Scheibenverklebung zur Glassicherung	+ Preis/Feld	**150,–**
zuzüglich:	+ Verglasung P4A 10 mm unbeschichtet	+ **Preis/m²	**99,–**
optional:	Verglasung P4A 10 mm beschichtet	**Preis/m²	**119,–**
Sicherheitsfenster in Anlehnung an RC 3 (DIN EN 1627-1630)			
	– allseitige* Pilzzapfen-Verriegelung mit Sicherheitsschließstücken *die Anzahl und Platzierungen der Verriegelungspunkte sind größenabhängig (Anwendungsbereiche: Flügelfalzbreite 400-1400 mm, Flügelfalzhöhe 490-2400 mm) – unten aushebelsicheres Kipplager		
	Beschlagszusammenstellung wie beschrieben	Preis/Flügel	**131,–**
zuzüglich:	+ Griffolive mit Sperrzylinder	+ Preis/Stück	**52,–**
zuzüglich:	+ Scheibenverklebung zur Glassicherung	+ Preis/Feld	**150,–**
zuzüglich:	+ Verglasung P6B 15 mm unbeschichtet	+ **Preis/m²	**408,–**
optional:	Verglasung P6B 15 mm beschichtet	**Preis/m²	**468,–**

[1] Prüfzertifikat Nr. PN 10 911 1266-1269 und PN 10 914 1009-1010.
****Mindestberechnung 0,5 m²**

Stand: 03-03-2017 | Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten.

HeKa Akademie



Seminare 2017

2. Halbjahr

Das Wissen von heute entscheidet über den Erfolg von morgen!

Wissen ist ...

... ein entscheidendes Unternehmenskapital. Das Wissen von heute entscheidet über den Erfolg von morgen. Moderne Fenster- und Türensysteme erfüllen immer mehr Funktionen und werden immer komplexer. Damit steigt auch der Bedarf nach einer umfassenden und zielgerichteten Wissensvermittlung.

Bei unserem Angebot legen wir großen Wert auf hohe Qualität, aktuelle und interessante Themen sowie eine klare Strukturierung des Programms. Bewährte Seminare mit positiver Resonanz haben wir im Programm beibehalten. Passend zu den Produkt-Innovationen haben wir weitere zukunftsweisende Seminarthemen für Sie aufbereitet.

Inhaltsverzeichnis

HeKa Produktschulung Workshop	Seite 4 01	somfy Einstieg in die vernetzte Welt	Seite 10 07
HeKa Klebetechnik Seminar + Workshop	Seite 5 02	roma Produktschulung	Seite 11 08
HeKa Cantor Handelspro-gramm. Basis Progr.	Seite 6 03	**Roto** Alles rund um Beschläge	Seite 12 09
HeKa Cantor Handels-programm. Power Workshop	Seite 7 04	**avv akademie** Erfolg und Karriere im Vertrieb	Seite 14/15 10
Schüco Plan Soft Schulung+ Werksbesichtigung	Seite 8 05	**avv akademie** Ausbildung zur Ver-triebs-Fachkraft IHK	Seite 16/17 11
Schüco Durch Montage den Kunden begeistern	Seite 9 06		

01 | Produktschulung
Workshop

Personenkreis:	**Projektleiter, Bauleiter, Monteure, Verkäufer/ Vertriebspartner**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**keine**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

10.05.2017 + 17.10.2017

HeKa Akademie

Inhaltliche Schwerpunkte:
Standardprogramm/Universal Serien

- Funktionen
- Profilsysteme: Corona CT 70, Schüco LivIng AS / MD
- Glas und seine Funktionen
- Farbgestaltung
- Beschläge
- Lüftungen für Fenster

Perfekte Gesamtpakete von HeKa:

- classicosafe Fenster Serie
- bondico Fenster

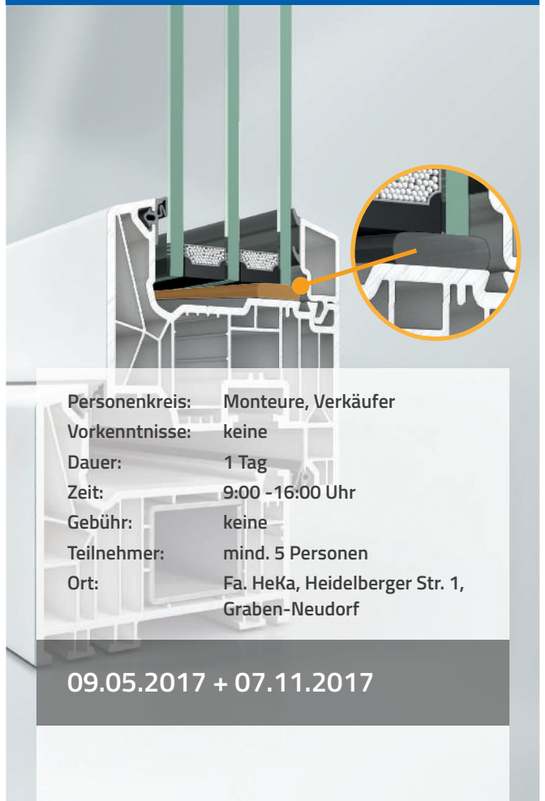
Aluminium Haustüren:

Profilsysteme: ADS 70, ADS 75, ADS 90

- Beschläge: Schlösser, Bänder, Griffe
- Füllungen
- HeKa Haustüren Programm

Ihr Referent: Dietmar Laumer,
Gebietsverkaufsleiter, Firma HeKa

02 | Klebetechnik
Seminar + Workshop



Personenkreis:	**Monteure, Verkäufer**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**keine**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

09.05.2017 + 07.11.2017

HeKa Akademie

Inhaltliche Schwerpunkte:

Wir möchten Ihnen mit unserem Seminarangebot die Effizienz und Prozesssicherheit bei der Anwendung und Montage zeigen.
In unserem Workshop besichtigen wir die Fertigung im Kunststoff-Werk und erleben die Scheibenverklebung live im Anschluss.

Vorteile der Klebetechnik:

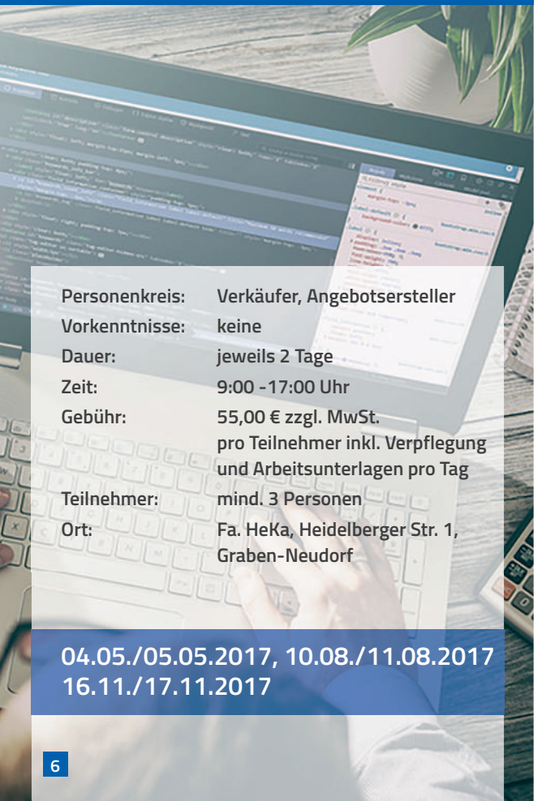
- Verbesserte Wärmedämmung
- Erhöhte Stabilität
- Gewichtseinsparung
- RC2-taugliche Glasanbindung

Ziele des Workshops:

- Vertriebschancen der Klebetechnik erkennen und nutzen
- Austausch und Neuverklebung der Glasscheiben

Ihr Referent: Andreas Heilig,
Vertriebsleiter Firma HeKa

03 | HeKa Cantor Handelsprogramm
Basis Programm



Personenkreis:	**Verkäufer, Angebotsersteller**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**jeweils 2 Tage**
Zeit:	**9:00 -17:00 Uhr**
Gebühr:	**55,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen pro Tag**
Teilnehmer:	**mind. 3 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

04.05./05.05.2017, 10.08./11.08.2017
16.11./17.11.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:

Oberfläche und Vorgehensweise in der HeKa Handel Software

- Schnelles Arbeiten mit der grafischen Oberfläche
- Wiederkehrende Aufgaben als Favoriten speichern
- Sinnvoll mit der Menüleiste arbeiten

Anlegen und Verwalten von Stammdaten und Vorbelegungen

- Firmendaten
- Kundenstamm anlegen
- Kopf- und Fußtexte, Textbausteine
- EK-Rabatte hinterlegen

Erläuterung der kaufmännischen Abwicklung vom Angebot bis zur Auftragsbestätigung:

- Angebotserfassung, Auftragserstellung, Angebote kopieren
- Erläuterung der Vorbelegungen
- Erfassen von Einheiten (Einheiten, konstruierte Einheiten, Modelle)
- Erfassen von Zubehör (Rollladen, RV, Fensterbänke, ...)
- Preise ändern, Rabatte bzw. Zuschläge vergeben
- Unterschiedliche Druckausgaben mit Druckoptionen gestalten
- Mit der Auftragsübersicht arbeiten

Aufbau der Schulung:

Vorführung und Erläuterungen durch Seminarleitung und dann selbst mit dem Programm Beispiele erfassen.

Ihr Referent: Andrea Zimmermann-Blank,
IT-Support, Firma HeKa

04 | HeKa Cantor Handelsprogramm
Power Workshop

Personenkreis:	**Verkäufer, Angebotsersteller, Entscheidungsträger, IT-Verantwortliche**
Vorkenntnisse:	**HeKa Handel Grundseminar**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -17:00 Uhr**
Gebühr:	**35,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen pro Tag**
Teilnehmer:	**mind. 3 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

29.06./30.06.2017
19.10./20.10.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Gesammelte Fragen besprechen
- Variable Artikel anlegen, sinnvoll nutzen
- Variable Artikel mit Bild für Türfüllungen nutzen
- Variable Artikel mit Preismatrizen verwenden
- Preisgruppen selbst anlegen/ändern
- In der Nachschlagehilfe Gruppierungen, Filter und Suche, Grafische Darstellung nutzen
- Montageleistungen und Montagesätze verwenden
- Statistiken und Auswertungen mit Filter erstellen
- Zusammenarbeit mit Excel und Spaltenkonfiguration
- Benutzerverwaltung und Administrationsrechte
- Textbausteine anlegen, sinnvoll gruppieren
- Lieferscheine erstellen
- Rechnungswesen
- Aufgabenverwaltung

Aufbau des Workshops:

Vorführung und Erläuterungen durch Seminarleitung und dann selbst mit dem Programm Beispiele erfassen, gemeinsames Besprechen von eigenen individuellen Fragestellungen.

Ihr Referent: Andrea Zimmermann-Blank,
IT-Support, Firma HeKa

05 | Plan Soft
Schulung + Werksbesichtigung

Personenkreis:	**Handwerker, Kundendienst-techniker und Fenstermonteure, mit täglichem Kundenkontakt**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**65,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Schüco Weißenfels**

05.09.2017

SCHÜCO

Inhaltliche Schwerpunkte:
Vorstellung Plan Soft :

- Vorstellung LivIng
- Vorstellung Kombi SI 82 mit Alu Inside
- Alle Neuerungen seit Plan Soft 4.2

Zusatzthemen Internetseite:

- Vorstellung Zugang und Erläuterung Docu Center
- Internetzugang für Prüfzeugnisse

Vorstellung Online Tool Statik mit Vorgeschichte zur Statik:

- Statik an einem Beispiel
- Inhalt Systemprüfzeugnis

Weitere Themen:

- Themen aus dem Leitfaden
- Rollladenkastendurchführung
- 60 mm Aufsatz durch Verbreiterung
- Absturzsicherung
- Los- und Festlager
- Schall Korrekturwerte nach DIN EN 14351-1
- Stahl unter den Verbreiterungen
- Übungen am Laptop mit der Plan Soft

Ihr Referent: Kati Schramm, Schüco International KG

Das Seminar findet bei Schüco in Weißenfels statt und beinhaltet nach der Plan Soft Schulung eine 1-stündige Werksbesichtigung.

06 | Durch Montage den
Kunden begeistern

Personenkreis:	**Handwerker, Kundendienst-techniker und Fenstermonteure, mit täglichem Kundenkontakt**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**65,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

19.09.2017

SCHÜCO

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Der erste Eindruck entscheidet
- Die Phasen während der Montage beim Privatkunden
- Viele Fallbeispiele erleichtern die Umsetzung des Trainings in Ihre tägliche Arbeit.
- Umgang mit schwierigen Kunden
- Reklamationen souverän meistern
- Die Chance für Weiterempfehlung und Folgeaufträge erhöhen.

Ziele:

- Befürchtungen, Erwartungen und Ansprüche des Kunden kennen
- Bedeutung der Kundenorientierung beim Privatkunden erkennen
- Die Phasen von der Begrüßung bis zur Verabschiedung meistern
- Mit typischen Problemsituationen ruhig und besonnen umgehen
- Den Kunden begeistern können
- Weiterempfehlung und Folgeaufträge

Ihr Referent: Robert Mencin, Schulungsleiter
Schüco International KG

07 | somfy
Einstieg in die vernetzte Welt

Personenkreis:	**Monteure, Verkäufer**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**39,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

04.10.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:

Erleben Sie die einfachste Art des Einstiegs in die vernetzte Welt. Eine neue, intuitive Möglichkeit, Beleuchtung, Licht und Sensoren komfortabel über das Smartphone zu bedienen.

Lernen Sie die leistungsstarke Haussteuerung TaHoma® mit neuen, interessanten Funktionen kennen (Jahreskalender, Wenn-Dann-Logik, vereinfachtes Szenarienmanagement).

Entdecken Sie den gesamten Leistungsumfang von TaHoma® kompatiblen Produkten:

- Funkkomponenten von Somfy (Sicherheitssensoren wie Bewegungs- und Öffnungsmelder, Rauchmelder)
- EnOcean (Stromverbrauchsmessung etc...)
- Z-Wave/Danfoss (Temperaturregelung etc...)
- Z-Wave Lichtsteuerung
- G.U-SECURY Automatic (Türschloss)
- Philips Hue Beleuchtungskonzept
- Secu-Signal-Fenstergriffe

Ihr Referent: Guido Christmann,
Schulungsleiter somfy

08 | roma
Produktschulung

Personenkreis:	**Verkäufer, Angebotsersteller, Handwerker, Kundendienst-techniker und Fenstermonteure**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**keine**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

09.10.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:
Allgemeine Produktübersicht roma aus Deutschland

- Rollladen
- Raffstoren
- Textilscreens

Der richtige Umgang mit ROMA-Verkaufunterlagen

- roma Preisliste
- roma Verkaufsunterlagen
- Bedienungs- und Wartungsanleitungen
- Datenblätter
- Einstellanleitungen
- Montageanleitungen

u. v. m ...

Ihr Referent: Dietmar Kaiser,
Schulungsleiter Firma roma

09 | Alles rund um Beschläge
Produktschulung

Personenkreis:	**Verkäufer, Angebotsersteller, Handwerker, Kundendienst-techniker und Fenstermonteure**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**1 Tag**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**keine**
Teilnehmer:	**mind. 5 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

12.09.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Vorteile und Nutzen von Roto Beschlägen
- Wohnraumspezifische Fensterlösungen
- Beschläge richtig einstellen
- Montagehilfen

Komfortbeschläge von Roto:

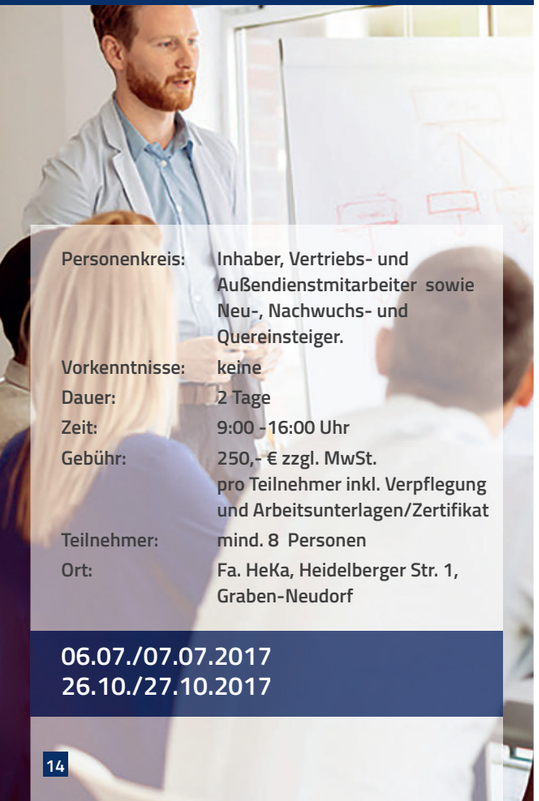
- Der neue Parallel Schiebe Beschlag Patio Alversa
- Designo und Tilt First

Sicherheitsbeschläge:

- Widerstandsklassen und Einbruchschutz
- Roto Quadro-Safe

Ihr Referent: Uli Teubner, Key Account Manager
Roto Vertriebs GmbH

10 | Erfolg und Karriere im Vertrieb
Verkaufstraining Basiskurs



Personenkreis:	**Inhaber, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter sowie Neu-, Nachwuchs- und Quereinsteiger.**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**2 Tage**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**250,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen/Zertifikat**
Teilnehmer:	**mind. 8 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

06.07./07.07.2017
26.10./27.10.2017

Inhaltliche Schwerpunkte:

In diesem 2-tägigen Verkaufstraining erlernen Sie die Basisfertigkeiten der Verkaufstechniken und erlernen Methoden, in Verkaufsgesprächen argumentativ zu überzeugen.

Tag 1

- Methoden der Produktpräsentation
- Techniken des Kundengesprächs
- Methoden der Telefongesprächsführung
- Kunden „lesen" und „spiegeln"
- Verschiedene Kundentypen verlangen unterschiedliche Vorgehensweisen
- Bedürfnisse erkennen und ausbauen
- Fragen und Zuhören

Tag 2

- Einwände abschlussorientiert behandeln
- Kaufsignale erkennen
- Nutzenargumentation
- Methode der Preisverhandlung.
- Abschlusstechniken
- Instrumente der Kundenbindung
- Übungen und Rollenspiele

Ihr Nutzen:

Gut ausgebildete und erfolgreiche Vertriebskräfte sind für jeden Betrieb unabdingbar. Dieses Seminar ist ein wichtiger Bestandteil für den Erfolg eines Verkäufers. Sie erweitern Ihre methodischen und sozialen Kompetenzen, um Kunden besser überzeugen zu können, und entwickeln systematisch persönliche Vertriebsstrategien.

Methode und Dauer:

Das Verkaufstraining dauert 2 Tage und ist stark praxisorientiert. Am Ende einer jeden Lerneinheit gibt es Übungen und Rollenspiele, für das sofortige Erlebnis des Lernerfolgs

Ihr Referent: Oliver Vogt,
Schulungsleiter, Vogt Akademie

11 | Vertriebs-Fachkraft IHK Lehrgang

Personenkreis:	**Inhaber, Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter sowie Neu-, Nachwuchs- und Quereinsteiger**
Vorkenntnisse:	**keine**
Dauer:	**3 x 2 Tage**
Zeit:	**9:00 -16:00 Uhr**
Gebühr:	**1365,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer inkl. Verpflegung und Arbeitsunterlagen, Zertifikat**
Teilnehmer:	**mind. 6 Personen**
Ort:	**Fa. HeKa, Heidelberger Str. 1, Graben-Neudorf**

Modul I	**12.07./13.07.2017**
Modul II	**24.10./25.10.2017**
Modul III	**22.11./23.11.2017**

Vorgehen und Inhalte

Ziele im Modul 1 – Marketing- und Vertriebsstrategien erarbeiten.

Sie erarbeiten Ihr persönliches Vorgehen für Ihren Vertriebserfolg. Gezielte Ansprache der lukrativen Zielgruppen. Mit Methoden des Zeitmanagements steigern Sie Ihre Arbeitseffizienz – auch in den Kundengesprächen.

- Lukrative Zielgruppen definieren
- Vertriebsstrategien entwickeln
- Kundentypen-Analyse
- Zeit- und Selbstmanagement
- Grundlagen Vertragsrecht

Ziele im Modul 2 – Präsentationstechniken und Akquisemethoden.

Sie beherrschen die Techniken, Kunden zu begeistern, und erlernen Methoden, in Verkaufsgesprächen – telefonisch und persönlich – argumentativ zu überzeugen.

- Methoden der Produktpräsentation
- Techniken des Kundengesprächs
- Die Anatomie des Verkaufsargumentes
- Methoden der Telefongesprächsführung

Ihr Nutzen:

Gut ausgebildete und erfolgreiche Vertriebskräfte sind für jeden Betrieb unabdingbar. Dieser Lehrgang mit IHK-Zertifikat ist ein bedeutender Baustein für den beruflichen Erfolg.
Sie erweitern Ihre methodischen und sozialen Kompetenzen, um Kunden besser „lesen" und überzeugen zu können.
Sie entwickeln systematisch persönliche Vertriebsstrategien für höhere Umsätze.

Methode und Dauer:

3 x 2 Tage Präsenzworkshops mit Video- und Telefongesprächsanalysen (60 Unterrichtsstd. à 60 Min.)

IHK Abschlusstest:

Ein erfolgreicher Abschlusstest im Modul 3 ist Voraussetzung für die Erlangung des IHK-Zertifikats „Vertriebs-Fachkraft (IHK)".

Ihr Referent: Oliver Vogt,
Schulungsleiter, Vogt Akademie

Jetzt anmelden

... weitere Informationen finden Sie auf www.heka.de/akademie

HeKa Akademie

INHALTSVERZEICHNIS

Ihre Referenten stellen sich vor	Seite 20 21
Hotels Buchung	Seite 22 23
Anmeldung Informationen	Seite 24 25
Kalender 2017 Jahresübersicht	Seite 26 27

Ihre Referenten stellen sich vor

Andreas Heilig
geb. 1979
Seit 2013 Vertriebsleiter bei der Fa. HeKa. Andreas Heilig führte 2016 erfolgreich die Klebetechnik im Hause HeKa ein.

Andrea Zimmermann-Blank
geb. 1967
Seit 2009 für IT-Support im Hause HeKa hauptsächlich im Bereich Cantor und Händler Software zuständig.

Dietmar Laumer
geb. 1964
Seit 2007 als Gebietsverkaufsleiter bei der Fa. HeKa tätig. Als ausgebildeter Bautechniker seit 1987 in der Fensterbranche zu Hause. Dietmar Laumer war unter anderem lange Jahre für den Systemgeber Schüco International tätig.

Dietmar Kaiser
geb. 1966
Seit 1988 bei Roma und ist seit 8 Jahren kompetenter Ansprechpartner im Bereich Schulungen.

Guido Christmann
5 Jahre bei somfy tätig, Einstieg als Servicetechniker, 3 Jahre Leiter des technischen Supports in Rottenburg, ab 2016 Schulungsleiter für Kunden und Mitarbeiterschulungen.

Oliver Vogt
Mehr als 25 Jahre arbeitete Oliver Vogt erfolgreich im Vertrieb und Training in unterschiedlichen Positionen bei verschiedenen, namhaften Unternehmen. Während dieser Zeit war er mehr als zehn Jahre in den Positionen des verantwortlichen Vertriebsdirektors, des Marketingleiters sowie des europäischen Trainingsmanagers bei internationalen Organisationen angestellt.

Uli Teubner
geb. 1968
Absolvierte eine Ausbildung zum Tischler und anschließend die Weiterbildung zum staatlich geprüften Holztechniker. Durch verschiedene Tätigkeiten ist er 25 Jahre in der Fensterbaubranche tätig, davon 17 Jahre im Vertrieb bei Roto .

Robert Mencin
geb. 1964
Robert Mencin absolvierte eine Ausbildung als Tischler, bildete sich zum Techniker weiter und ist nach diversen Tätigkeiten als Konstrukteur und Produktmanager seit 1998 Trainer bei Schüco. Er hat zahlreiche methodische und didaktische Weiterbildungen absolviert und 2013 eine umfangreiche Trainerausbildung mit Zertifikat abgeschlossen.

Sie benötigen eine Übernachtung?

Hotel Arts Konoba Restaurant

Lassen Sie den Schulungstag in einem unserer Partnerhotels gemütlich ausklingen. Wir empfehlen Ihnen die Hotels Cristall und Arts.

Das recht ruhig gelegene Hotel Arts verfügt über ansprechende, moderne Zimmer, die sowohl zum Arbeiten als auch zum Erholen einladen. Das Team des Restaurant Konoba entführt Sie mit landestypischen Leckereien auf eine kulinarische Reise an die Adria.

Adresse:
Ludwigstraße 4, 68789 St. Leon-Rot
Telefon: 06227 3997790

www.hotel-arts.de

86,- € zzgl. MwSt. inkl. Frühstück

Bitte geben Sie bei der Buchung den Buchungscode:
„HeKa Akademie" an.

cristall hotel • restaurant

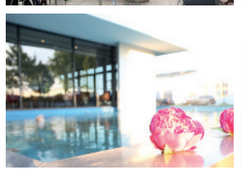
Das Hotel & Restaurant liegt am Ortsrand an ein Industriegebiet angrenzend und ist daher ein beliebter Ort bei Geschäftsleuten, die sich in ihrer Mittagspause mit unserem leckeren und abwechslungsreichen Lunch stärken. Aber auch für ein gemütliches Abendessen oder eine Feier ist das stilvolle Restaurant – und im Sommer die Gartenterrasse – der perfekte Ort.

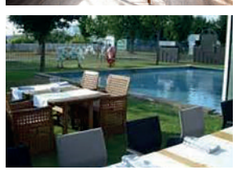
Adresse:
Friedrich-Schott-Straße 5, 68753 Waghäusel
Telefon: 07254 20320

www.hotel-cristall.de

76,- € zzgl. MwSt. inkl. Frühstück

Bitte geben Sie bei der Buchung den Buchungscode:
„HeKa Akademie" an.





Ihre Anmeldung

Sie können sich gerne ganz bequem über unser Online-Anmeldeformular anmelden:
www.heka.de/akademie
Ansonsten füllen Sie bitte einfach das Anmeldeformular aus und senden es per E-Mail an:
akademie@heka.de

Die Seminarkosten sind mit der Anmeldung fällig. Einzahlung erbeten auf das Konto der Sparkasse Karlsruhe Ettlingen

IBAN: DE22 6605 01 01 0109 0034 26
BIC: KARSDE66XXX

Bitte geben Sie als Verwendungszweck die Schulung und den Schulungstermin an.
Sie erhalten nach Zahlungseingang und Teilnahme an der Schulung die Rechnung.
Die Teilnehmerzahl ist begrenzt, die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Wir behalten uns vor, bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl das Seminar abzusagen.
An- und Abreisekosten, sowie anfallende Übernachtungskosten werden nicht übernommen und sind somit selbst zu tragen.

Bitte beachten Sie, dass wir die Seminare kostenfrei, bei voller Rückerstattung der Kosten bis 10 Tage vor Seminartermin stornieren können. Weitere AGB entnehmen Sie bitte unserer Homepage.

Anmeldeformular
Seminar

Bei Rückfragen melden Sie sich bitte bei Frau Nadine Brunnhuber

Telefon: +49 7255 7114-16
Fax: +49 7255 7114-32
E-Mail: akademie@heka.de

Firma:
Ansprechpartner:
Straße/Hausnummer:
PLZ/Ort:
Telefon/Fax:
E-Mail:

Termin	Thema	Anzahl Teilnehmer

Januar

1	So Neujahr	
2	Mo	KW1
3	Di	
4	Mi	
5	Do	
6	Fr Hl. 3 Könige	
7	Sa	
8	So	
9	Mo	KW2
10	Di	
11	Mi	
12	Do	
13	Fr	
14	Sa	
15	So	
16	Mo	KW3
17	Di	
18	Mi	
19	Do	
20	Fr	
21	Sa	
22	So	
23	Mo	KW4
24	Di	
25	Mi	
26	Do	
27	Fr	
28	Sa	
29	So	
30	Mo	KW5
31	Di	

HeKa auf der Bau 2017 in München

BAU

Februar

1	Mi	
2	Do	
3	Fr	
4	Sa	
5	So	
6	Mo	KW6
7	Di	
8	Mi	
9	Do	
10	Fr	
11	Sa	
12	So	
13	Mo	KW7
14	Di	
15	Mi	
16	Do	
17	Fr	
18	Sa	
19	So	
20	Mo	KW8
21	Di	
22	Mi	
23	Do	
24	Fr	
25	Sa	
26	So	
27	Mo	KW9
28	Di	

März

1	Mi	
2	Do	
3	Fr	
4	Sa	
5	So	
6	Mo	KW10
7	Di	
8	Mi	
9	Do	
10	Fr	
11	Sa	
12	So	
13	Mo	KW11
14	Di	
15	Mi	
16	Do	
17	Fr	
18	Sa	
19	So	
20	Mo	KW12
21	Di	
22	Mi	
23	Do	
24	Fr	
25	Sa	
26	So	
27	Mo	KW13
28	Di	
29	Mi	
30	Do	
31	Fr	

April

1	Sa	
2	So	
3	Mo	KW14
4	Di	
5	Mi	
6	Do	
7	Fr	
8	Sa	
9	So	
10	Mo	KW15
11	Di	
12	Mi	
13	Do	
14	Fr Karfreitag	
15	Sa	
16	So	
17	Mo Ostermontag	KW16
18	Di	
19	Mi	
20	Do	
21	Fr	
22	Sa	
23	So	
24	Mo	KW17
25	Di	
26	Mi	
27	Do	
28	Fr	
29	Sa	
30	So	

Mai

1	Mo Maifeiertag	KW18
2	Di	
3	Mi	
4	Do	HeKa Cantor Handels-
5	Fr	progr. Basis Programm
6	Sa	
7	So	
8	Mo	KW19
9	Di	HeKa Klebetechnik Sem.
10	Mi	HeKa Produktschulung
11	Do	
12	Fr	
13	Sa	
14	So	
15	Mo	KW20
16	Di	
17	Mi	
18	Do	
19	Fr	
20	Sa	
21	So	
22	Mo	KW21
23	Di	
24	Mi Christi Himmelfahrt	
25	Do	
26	Fr	
27	Sa	
28	So	
29	Mo	KW22
30	Di	
31	Mi	

Juni

1	Do	
2	Fr	
3	Sa	
4	So	
5	Mo Pfingstmontag	KW23
6	Di	
7	Mi	
8	Do	
9	Fr	
10	Sa	
11	So	
12	Mo	KW24
13	Di	
14	Mi	
15	Do Fronleichnam	
16	Fr	
17	Sa	
18	So	
19	Mo	KW25
20	Di	
21	Mi	
22	Do	
23	Fr	
24	Sa	
25	So	
26	Mo	KW26
27	Di	
28	Mi	
29	Do	HeKa Cantor Handels-
30	FR	progr. Power Workshop

Juli

1	Sa	
2	So	
3	Mo	KW27
4	Di	
5	Mi	
6	Do	avv akademie
7	Fr	Erfolg+Karriere/ Basiskurs
8	Sa	
9	So	
10	Mo	KW28
11	Di	
12	Mi	avv akademie Modul I
13	Do	Ausbildung zur Vertriebs-fachkraft IHK
14	Fr	
15	Sa	
16	So	
17	Mo	KW29
18	Di	
19	Mi	
20	Do	
21	Fr	
22	Sa	
23	So	
24	Mo	KW30
25	Di	
26	Mi	
27	Do	
28	Fr	
29	Sa	
30	So	
31	Mo	KW31

August

1	Di	
2	Mi	
3	Do	
4	Fr	
5	Sa	
6	So	
7	Mo	KW32
8	Di	
9	Mi	
10	Do	HeKa Cantor Handels-
11	Fr	progr. Basis Programm
12	Sa	
13	So	
14	Mo	KW33
15	Di Mariä Himmelfahrt	
16	Mi	
17	Do	
18	Fr	
19	Sa	
20	So	
21	Mo	KW34
22	Di	
23	Mi	
24	Do	
25	Fr	
26	Sa	
27	So	
28	Mo	KW35
29	Di	
30	Mi	
31	Do	

September

1	Fr	
2	Sa	
3	So	
4	Mo	KW36
5	Di	schüco Plan Soft Sem.
6	Mi	
7	Do	
8	Fr	
9	Sa	
10	So	
11	Mo	KW37
12	Di	ROTO Beschläge Sem.
13	Mi	
14	Do	
15	Fr	
16	Sa	
17	So	
18	Mo	KW38
19	Di	schüco Montage Sem.
20	Mi	
21	Do	
22	Fr	
23	Sa	
24	So	
25	Mo	KW39
26	Di	
27	Mi	
28	Do	
29	Fr	
30	Sa	

Oktober

1	So	
2	Mo	KW40
3	Di Tag d. deutschen Einheit	
4	Mi	somfy Vernetze Welt
5	Do	
6	Fr	
7	Sa	
8	So	
9	Mo	roma Produktschulung
10	Di	KW41
11	Mi	
12	Do	
13	Fr	
14	Sa	
15	So	
16	Mo	KW42
17	Di	HeKa Produktschulung
18	Mi	
19	Do	HeKa Cantor Handels-
20	Fr	progr. Power Workshop
21	Sa	
22	So	
23	Mo	KW43
24	Di	avv akademie Modul II
25	Mi	Ausbildung zur Vertriebs-fachkraft IHK
26	Do	avv akademie
27	Fr	Erfolg+Karriere/ Basiskurs
28	Sa	
29	So	
30	Mo	KW44
31	Di Reformationstag	

November

1	Mi Allerheiligen	
2	Do	
3	Fr	
4	Sa	
5	So	
6	Mo	KW45
7	Di	HeKa Klebetechnik Sem.
8	Mi	
9	Do	
10	Fr	
11	Sa	
12	So	
13	Mo	KW46
14	Di	
15	Mi	
16	Do	HeKa Cantor Handels-
17	Fr	progr. Basis Programm
18	Sa	
19	So	
20	Mo	KW47
21	Di	
22	Mi	avv akademie Modul III
23	Do	Ausbildung zur Vertriebs-fachkraft IHK
24	Fr	
25	Sa	
26	So	
27	Mo	KW48
28	Di	
29	Mi	
30	Do	

Dezember

1	Fr	
2	Sa	
3	So	
4	Mo	KW49
5	Di	
6	Mi	
7	Do	
8	Fr	
9	Sa	
10	So	
11	Mo	KW50
12	Di	
13	Mi	
14	Do	
15	Fr	
16	Sa	
17	So	
18	Mo	KW51
19	Di	
20	Mi	
21	Do	
22	Fr	
23	Sa	
24	So	Weihnachten
25	Mo	1. Weihnachtsfeiertag
26	Di	2. Weihnachtsfeiertag
27	Mi	KW52
28	Do	
29	Fr	
30	Sa	
31	So	Silvester

HeKa Akademie

HeKa Herzog GmbH
Heidelberger Straße 1
76676 Graben-Neudorf
Telefon: +49 (0) 7255 - 7114 - 0
Fax: +49 (0) 7255 - 7114 - 32
E-Mail: akademie@heka.de

Ab Februar 2017: Neue Informationspflicht über Verbraucherschlichtung

Verbraucherschlichtung

Seit April 2016 gibt es für Streitigkeiten mit Verbrauchern ein neues Verfahren. Die Verbraucherschlichtung ist im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) geregelt und darf nur von besonderen Schlichtungsstellen durchgeführt werden. Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der sog. **Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle** (www.verbraucher-schlichter.de) behandelt werden. Das Verfahren darf nur von Verbrauchern beantragt werden und wird ausschließlich **online** durchgeführt.

Teilnahme am Verfahren ist freiwillig

Die Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung ist freiwillig. Das Verfahren ist für Streitigkeiten mit Verbrauchern geeignet, die sich auf Verbraucherrechte (z.B. Widerruf oder Rücktritt) berufen.

⇨**Vorteile des Verfahrens:** Gesetzliche Verbraucherrechte müssen nicht zwingend beachtet werden, schneller Verfahrensablauf über das Internet.

⇨**Nachteil des Verfahrens:** Unternehmer können kein Verfahren beantragen und tragen die Verfahrenskosten allein.

Alternativ zur Verbraucherschlichtung bieten auch Handwerksorganisationen, wie z.B. die Handwerkskammern oder Innungen Vermittlungsverfahren an. Diese sind i.d.R. kostenlos, weniger formal und können auch vom Handwerker initiiert werden.

Weitere Informationen erhalten Sie in unserem Praxis Recht „Außergerichtliche Streitbeilegung“, das als Download auf der Webseite des Zentralverbands des Deutschen Handwerks zur Verfügung steht (https://www.zdh.de/themen/organisation-und-recht/praxis-recht/).

Bereits bestehende Informationspflicht

Handwerker, die ihre Produkte oder Dienst- bzw. Werkleistungen über einen Online-Shop vertreiben, sind seit Februar 2016 verpflichtet, auf ihrer Webseite mit einem Link auf eine Internetplattform der Europäischen Kommission zur Online-Beilegung von Streitigkeiten hinzuweisen. Der Link lautet http://ec.europa.eu/consumers/odr

Eine Musterformulierung zur Einbindung des Links auf Ihrer Webseite befindet sich in der Anlage zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 1).

Neue Informationspflichten

Ab dem **1. Februar 2017** müssen Unternehmer Verbrauchern Auskunft geben, ob sie **bereit oder nicht bereit sind**, im Fall eines Rechtsstreits an einer Verbraucherschlichtung nach dem VSBG teilzunehmen. Hierbei sind zwei Fälle zu unterscheiden.

1. NEU: Allgemeine Informationspflicht

■ **Wer ist zur Information verpflichtet?**

Verpflichtet sind alle Unternehmer, die

- ➔ **Allgemeine Geschäftsbedingungen** verwenden oder
- ➔ eine **Firmenwebseite** haben.

BEACHTE: Dies gilt im Jahr 2017 nur für Betriebe, die am 31. Dezember 2016 **mehr als zehn Personen beschäftigen.** Ab 2018 ist der Stichtag für den Schwellenwert von zehn Mitar-

beitern der 31. Dezember des jeweiligen Vorjahres.

■ **Wo ist zu informieren?**

- ➔ In den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** oder auf einem Beiblatt zusammen mit den AGB, wenn AGB verwendet werden.
- ➔ Auf der **Firmenwebseite**, wenn eine Webseite besteht.

■ **Worüber genau ist zu informieren?**

- ➔ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung.
- ➔ Name und Kontaktdaten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, **wenn Sie zur Teilnahme am Verfahren bereit sind.**

■ **Wie ist zu informieren?**

Die Information muss laut VSBG „leicht zugänglich, klar und verständlich“ erfolgen.

Die **leichte Zugänglichkeit** bezieht sich auf die Gestaltung von Webseiten. Die Information über die Verbraucherschlichtung sollte mit nicht mehr als drei Klicks zu erreichen sein. Sie kann z.B. unter dem Menüpunkt „Impressum“ oder in der Fußzeile (sog. „Footer“) verortet werden.

Die Anforderungen der **Klarheit und Verständlichkeit** betreffen die Formulierung.

Eine Musterformulierung für Ihre AGB und/oder Ihre Webseite befindet sich in der Anlage zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 2).

2. NEU: Information nach Entstehen einer Streitigkeit

Konnte eine Streitigkeit mit einem Verbraucher nicht durch eigene Bemühungen beigelegt werden, ist der Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher über seine bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme an einer Verbraucherschlichtung zu informieren.

■ **Wer ist zur Information verpflichtet?**

Anders als bei der Informationspflicht in AGB und auf Webseiten haben diese Informationspflicht **ausnahmslos alle Unternehmer** zu erfüllen.

■ **Worüber genau ist zu informieren?**

- ➔ Name und Kontaktdaten der allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, **unabhängig davon, ob Sie sich zur Teilnahme an der Schlichtung bereit erklären oder nicht.**
- ➔ Bestehende oder nicht bestehende Bereitschaft zur Teilnahme am Verfahren.

■ **Wie ist zu informieren?**

Diese Informationen sind Verbrauchern **in Textform** auszuhändigen. Das heißt, dass Verbraucher die Information **auf Papier oder per E-Mail oder Fax** erhalten müssen. Eine Unterschrift ist nicht nötig. Eine mündliche Erklärung genügt nicht.

Eine Musterformulierung für diese Informationspflicht befindet sich in der Anlage zu diesem Praxis Recht (Muster Nr. 3).

Schwere Folgen bei Nichtbeachtung

Die Vernachlässigung dieser Informationspflichten birgt für Unternehmer rechtliche Risiken und kann teure Folgen haben. Die Nichtbeachtung dieser Pflichten stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar und kann von befugten Verbänden und Mitbewerbern abgemahnt werden. Bereits die Abmahnung ist für Sie mit Kosten verbunden. Zudem drohen kostenintensive gerichtliche Unterlassungsklageverfahren. Jeder weitere Verstoß führt zu weiteren Kosten, die durchaus eine Höhe von mehreren tausend Euro betragen können.

Jeder Unternehmer ist deshalb gut beraten, den Pflichten nachzukommen und Verbraucher zu informieren.

Die Informationen geben einen nicht abschließenden Überblick und stellen keine Rechtsberatung dar.
Verantwortlich: Zentralverband des Deutschen Handwerks ■ Abteilung Organisation und Recht
E-Mail: recht@zdh.de ■ Internet: www.zdh.de

ZDH
ZENTRALVERBAND DES DEUTSCHEN HANDWERKS

ANLAGE

Praxis Recht
Neue Informationspflichten zur Verbraucherstreitbeilegung

Musterformulierungen

Muster Nr. 1

Muster Online-Shop: Verweis auf die Online-Streitbeilegungswebseite der Europäischen Kommission

Die Europäische Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten eingerichtet. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen, die online geschlossen wurden. Sie können die Plattform unter dem folgenden Link erreichen: http://ec.europa.eu/consumers/odr

Web-Banner:

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) stellt auf seiner Webseite einen Web-Banner zur anschaulichen und vereinfachten Verlinkung zur Webseite der Europäischen Kommission zur Verfügung. Das Banner erhalten Sie in verschiedenen Ausführungen unter:

www.bmjv.de/odr-banner

ZDH
ZENTRALVERBAND DES DEUTSCHEN HANDWERKS

Muster Nr. 2

Muster für Allgemeine Geschäftsbedingungen und Firmenwebseiten: Teilnahme / Nichtteilnahme an der Verbraucherschlichtung

Beispiel für Ablehnung:

Die ___ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Streitigkeiten über den geschlossenen Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle ____ ____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

Die ____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Fax 07851 / 795 79 41
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Muster Nr. 3

Muster zur Aushändigung in Textform: Information des Verbrauchers nach Eintritt der Streitigkeit (gilt ausnahmslos für alle Unternehmer)

Beispiel für Ablehnung:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Fax 07851 / 795 79 41
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Die ___ (Firmenname) beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren vor der zuvor genannten Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Streitigkeiten über den Vertrag und dessen Ausführung können vor der Vermittlungsstelle _____ ____ (Handwerksorganisation samt Kontaktdaten) verhandelt werden.

Beispiel für Teilnahmebereitschaft:

Die für die _____ (Firmenname) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Fax 07851 / 795 79 41
E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de
Webseite: www.verbraucher-schlichter.de

Die ____ (Firmenname) erklärt sich bei rechtlichen Konflikten mit Verbrauchern (§ 13 BGB) bereit, an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.