

# OFFENE SEMINARE 2024

Exklusives Kleingruppensetting:  
Maximal 6 TeilnehmerInnen



## **Herausgeber**

arowa  
Training · Coaching · Seminare  
Andy Rohrwasser  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg

info@arowa-trainings.de  
www.arowa-trainings.de

## **Satz, Layout & Produktion**

Mammut Studios  
Margit-Schramm-Str. 3  
D-80639 München

info@mammut-studios.com  
www.mammut-studios.com

©2024



**arowa** unterstützt seit über 16 Jahren branchenübergreifend über 1000 Unternehmen & Marktführer mit erfolgserprobten Weiterbildungsaktivitäten. Unsere TeilnehmerInnen profitieren von unseren **offenen arowa Top-Seminaren**, passgenauen **arowa Inhouse Trainings** sowie professionellen **arowa Business Coachings**. Das international erfahrene arowa Trainerteam bietet Unternehmenskunden nachhaltiges **Projekt-Consulting** in den Bereichen **OE-/PE & Trainingsmanagement und Change-Management & Strategieentwicklung**.



## EDITORIAL



Liebe Weiterbildungsinteressierte,

herzlichen Dank für Ihr Interesse an unseren **fünf offenen arowa KOMPAKT und INTENSIV Seminaren in Freiburg & Köln.**

Wir bieten 2024 je Seminarformat und Standort zwei Termine im **exklusiven Kleingruppensetting (max. 6 Personen).**

Reservieren Sie frühzeitig Ihren Seminarplatz und profitieren Sie von unseren **Early-Bird Rabatten.**

Aktuelle Detailinfos & Rabatte finden Sie [HIER](#)

**Sie planen ein punktgenaues Training in Ihrem Unternehmen vor Ort?** Wählen Sie aus **zwölf arowa Inhouse Trainingskonzepte:**

- **(A1-A3) Verkauf, Vertrieb, Verhandlung**
- **(A4-A6) Telefonakquise, Telefonie Kundenservice, Reklamationsmanagement**
- **(B1-B3) Kommunikation & Rhetorik, Präsentation, Selbst- & Zeitmanagement**
- **(C1-C3) Führungskompetenz, New Work & Leadership, Teamwork**

Alle **Detailinformationen & Kombinationen à la carte** finden Sie auf unsere Website (Klicken Sie [HIER.](#))

Oder kontaktieren Sie uns einfach. Wir beraten Sie gerne.

Das gesamte arowa Team wünscht Ihnen ein vitales und entspanntes 2024!

Mit den besten Grüßen

Andy Rohrwasser

*arowa Inhaber*

# INHALT

Editorial			1
Lokationen. Lernsetting. Leistungen.			3
Rabatte. Follow Up Coaching. Methoden-Setting.			4
Anmeldung: Klassisch oder Online			5
<b>„Führung: Kompetenzgrundlagen“</b>	arowa INTENSIV-Seminar	2-tägig	6
<b>„Selbstorganisation &amp; Zeitmanagement“</b>	arowa KOMPAKT-Seminar	1-tägig	8
<b>„Verkauf • Vertrieb • Außendienst“</b>	arowa INTENSIV-Seminar	2-tägig	10
<b>„Telefonische Neukundenakquise“</b>	arowa INTENSIV-Seminar	2-tägig	12
<b>„Telefonieren im Kundenservice“</b>	arowa KOMPAKT-Seminar	1-tägig	14
Trainerprofil Andy Rohrwasser			16
<b>arowa INHOUSE TRAININGS &amp; arowa PROJEKT CONSULTING</b>			18
Kundenreferenzen			22
Allgemeine Geschäftsbedingungen Offene Seminar			24

## Seminarlocations



### Freiburg

#### Kreativpark Lokhalle Freiburg

Paul-Ehrlich-Str. 7  
D-79106 Freiburg

**Fon** +49 (0) 761 514 66 111

**Mail** [info@gruenhof.org](mailto:info@gruenhof.org)

**Web** [www.gruenhof.org](http://www.gruenhof.org)



### Köln

#### Mercure Hotel Severinshof

Severinstrasse 199  
D-50676 Köln

**Fon** +49 (0) 221 20 13 0

**Mail** [H1206@accor.de](mailto:H1206@accor.de)

**Web** [www.mercure.com](http://www.mercure.com)



Allgemeine **Hygiene- und Sicherheitsstandards** in Zeiten von Covid19 finden Sie auf der jeweiligen Webseite des Veranstalters

## Kleingruppensetting

**max. 6 PAX**

Alle offenen arowa Seminare sind als **exklusive Kleingruppensettings mit max. 6 TeilnehmerInnen** konzipiert.

Sie profitieren durch dieses Micro-Lernsetting mehrfach:

- Persönliche Lernatmosphäre
- Gezieltes & individuelles trainieren
- Dialogische Wissensvermittlung
- Hohe Lerninteraktivität
- Intensiver Erfahrungsaustausch & Feedbacks

## Inklusivleistungen

Inklusivleistungen bei unseren offenen arowa Seminaren

- Mittagessen, Getränke, Kaffeepausen
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

# RABATTE. FOLLOW UP COACHING. METHODEN-SETTING



## Rabatt-Aktionen

### Early Bird & Last Minute Rabatte Befristete Aktionen!

Profitieren Sie von unseren limitierten Aktionen für Ihren gewünschten Seminartermin: **Sie sparen bis zu 15 %** mit unseren Early Bird/Last Minute Rabatten.

### Mehrbucher Rabatt Gibt´s immer!

Bei gleichzeitiger Anmeldung **ab zwei TeilnehmerInnen** erhalten Sie einen **Mehrbucher-Rabatt von 10 %** auf den Gesamtbetrag.

- Die angebotenen Rabattmöglichkeiten sind **nicht kombinierbar**.
- Sie erhalten automatisch die **günstigste Rabattierung**.
- Es gelten die auf unserer **Webseite** veröffentlichten Rabatte zum Zeitpunkt der Anmeldung:  
[www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)



## Follow Up Coaching

### Video Online Live Coaching

Sie möchten **nach dem Präsenzseminar** das Erarbeitete mit Ihrem Seminartrainer vertiefen und erweitern? Dann nutzen Sie die **Option eines persönlichen Follow up Coachings** per Video Online (Zoom/MicrosoftTeams/Skype).

### Ihr Mehrwert

- **Maximaler Praxistransfer des Erlernten** durch gezielte Coaching-Impulse
- **Vertiefung individueller Fragestellungen** & persönlicher Entwicklungsfelder
- **Professionelle Unterstützung bei der nachhaltigen Transferarbeit** Ihrer Lernziele in die berufliche Praxis

### Ihre Investition

- 2 x 60 Min. = € 245,00 zzgl. 19 % MwSt.  
- 2 x 90 Min. = € 325,00 zzgl. 19 % MwSt.  
oder nach individueller Absprache.



## Methoden-Setting

### Undogmatisch pragmatisch

In unseren 1-tägigen arowa KOMPAKT und 2-tägigen arowa INTENSIV Seminaren arbeiten wir stets mit einem **didaktisch ausgewogenen und themenspezifisch abgestimmten Methoden-Mix**.

Inhaltlich orientieren sich unsere Trainer - neben der Nutzung ihres gesunden Menschenverstands - auf der Grundlage evidenzbasierter Erkenntnisse der Soziologie, Psychologie, Kommunikations- & Neurowissenschaften. Die Wissensvermittlung erfolgt als **praxisbezogener Trainerinput: Kompakt, anschaulich, erlebbar und direkt anwendbar**.

Im **Micro-Lernsetting einer Kleingruppe mit maximal 6 TeilnehmerInnen** werden Ihre ganz individuellen Lernziele berücksichtigt, da der Trainer so personenzentriert wie möglich arbeiten kann.



# ANMELDUNG: KLASSISCH ODER ONLINE

## Ganz einfach buchen & Seminarplatz sichern:

1. **HIER** die Unterseite des offenen Seminars auswählen
2. Im Untermenü oben rechts auf **roten Anmelde-reiter** klicken.
3. Option zur **Seminaranmeldung** wählen:

### 1. Option: PDF-Formular (E-Mail/Fax)



- **PDF-Formular herunterladen.**
- **Ausfüllen.**
- **Per Mail oder Fax senden.** Fertig!

### 2. Option: Online-Anmeldung-Webformular



- **Webformular direkt elektronisch ausfüllen.**
- **Absenden.** Sie erhalten eine Sendebestätigung.

**Fragen? Kontaktieren Sie uns einfach!**

**Fon:** +49 (0) 761 - 38 92 99 -72

**Fax:** +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**Mail:** info@arowa-trainings.de



Seminaranmeldung  
E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**FÜHRUNG, KOMPETENZGRUNDLAGEN**  
Eigenschaft: 100% Präsenz | Datum: 17.09.2024

Kostenlos heruntergeladen! **max. 8 FAX**



Seminaranmeldung  
E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**SELBSTORGANISATION & ZEITMANAGEMENT**  
Eigenschaft: 100% Präsenz | Datum: 17.09.2024

Kostenlos heruntergeladen! **max. 8 FAX**



Seminaranmeldung  
E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**VERKAUF - VERTRIEB - AUSSENDIENST**  
Eigenschaft: 100% Präsenz | Datum: 17.09.2024

Kostenlos heruntergeladen! **max. 8 FAX**



Seminaranmeldung  
E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**TELEFONISCHE NEUKUNDENAKQUISE**  
Eigenschaft: 100% Präsenz | Datum: 17.09.2024

Kostenlos heruntergeladen! **max. 8 FAX**



Seminaranmeldung  
E-Mail: info@arowa-trainings.de | Fax: +49 (0) 761 - 38 92 99 -74

**TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE**  
Eigenschaft: 100% Präsenz | Datum: 17.09.2024

Kostenlos heruntergeladen! **max. 8 FAX**



## Führen mit Herz & Verstand

“

*Danke für das grandiose Seminar!“*

Astrid Sch.

*Für Grundlagenschaffung in zwei Tagen super.“*

Claudia D.

*Toll, dass viele Beispiele und Checklisten gebracht wurden.“*

Stefanie B.



# FÜHRUNG: KOMPETENZGRUNDLAGEN

2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Als Führungskraft müssen Sie in zahlreichen (Sandwich-) Situationen Ihre Entscheidungen verantworten, sich selbst disziplinieren, Ihre Mitarbeiter motivieren & weiterentwickeln. Reflektieren Sie ganzheitlich Ihre IST-Situation, Ihr Führungsumfeld & Ihre „Haltung“. Lernen Sie grundlegende Führungsprinzipien kennen & füllen Sie gezielt Ihren ganz persönlichen Werkzeugkoffer mit zeitgemäßen Führungsinstrumenten auf.

## Themenspektrum

- Check-up: Potentiale, Chancen & Risiken als Führungskraft
- Vorbild Führungskraft: Mein Kommunikations- & Persönlichkeitsprofil
- Häufige „Anfängerfehler“ & Umgang mit der „Sandwich-Position“
- Rollenklarheit: Vier Führungsrollen - vier Kompetenzfelder
- Führungsprinzipien & situativer Führungsstil
- Agiles Mindset - agile Führungsmethoden
- Führungskraft als Coach: Mitarbeiter motivieren & weiterentwickeln
- Persönliches Ziel-, Zeit & Selbstmanagement
- Teamführung & konstruktives Konfliktmanagement

## Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an angehende und „neue“ Führungskräfte, den Führungsnachwuchs im unteren und mittleren Management sowie an alle disziplinarisch Verantwortlichen, die sich als Manager & Leader zeitgemäß weiterentwickeln möchten.

## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

[Zur Website mit allen Detailinfos & Rabattaktionen](#)

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition:** € 1.455,00 zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**

## Zielerreichung durch effizientes Selbstmanagement

“

*Das Seminar war kurzweilig und sehr informativ. Es war sehr interessant, auch von anderen Problemen und Lösungen zu hören.“*

Axel S.

*Sehr locker, witzig, kurzweilig. Hat Spaß gemacht. Hervorragend!“*

Dr. -Ing. Torsten W.

*Sehr angenehme Gruppengröße, flexible Tagesgestaltung, viel Raum für Fragen.*

Mats H.



# SELBSTORGANISATION & ZEITMANAGEMENT

## 1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar



Im Fokus des Seminars steht die Erreichung Ihrer Ziele mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Zeitressourcen. Lernen Sie das Fundament effiziente Selbstmanagements & umsetzbare Techniken des Zeitmanagements kennen. Fangen Sie an, Ihren Berufsalltag gezielter und ausgeglichener zu organisieren, in dem Sie nicht mehr nur „reagieren“, sondern Ihre Umwelt aktiver selbst gestalten.

### Themenspektrum

- Ganzheitliches Selbstmanagement: Das „Ich-Andere-Umfeld“-Modell
- Bestandsaufnahme & Potential-Check: Meine Zeitdiebe erkennen & verhaften
- „Typgerechtes“ Selbstmanagement: Flow-Modi, Arbeits- & Lebensstil
- Überblick & „stille Stunden“ schaffen: Tages-, Wochen- & Monatsplanung
- Ziel- & Aufgabenmanagement: Definition, Realisation & Kontrolle
- Prioritäten Cockpit: Die richtigen Dinge zur richtigen Zeit erledigen
- Informationsmanagement: Wiedervorlage, Outlook, E-Mail & Co.
- Erfolgserprobte Prinzipien & individuelle Arbeitstechniken (Aktions-Fokus, Kanban & Co.)
- Verhaltensphänomene ändern (Aufschieberitis, „Ja“-Sagen, Planungsirrtum uvm.)

### Zielgruppe

Das arowa KOMPAKT-Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter, Fach- und Führungskräfte sowie Selbstständige, die ihr ganz persönliches Selbst-, Ziel- & Zeitmanagement verbessern, effizienter arbeiten oder einfach wieder mehr Eigenzeit für sich gewinnen möchte.

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

[Zur Website mit allen Detailinfos & Rabattaktionen](#)

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (1-tägig)

**Investition:** € 755,00 zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Trainer:** Andy Rohrwasser



#### Köln

27. Februar 2024

15. November 2024

#### Freiburg

2. Februar 2024

2. Oktober 2024

**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Erfolgreich verkaufen, Erträge steigern & Kunden binden

“

*Ich bin sehr zufrieden und gehe sehr motiviert aus diesem Seminar.“*

Ulrike K.

*Vielen Dank für diese zwei für mich sinnvollen Tage, in denen auf meine Situation immer eingegangen wurde.“*

Julia B.

*Ausgezeichnete Schulung - wie für mich gemacht. Super.“*

Jörg K.



# VERKAUF • VERTRIEB • AUSSENDIENST

## 2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Reflektieren Sie Ihr persönliches Verkaufsverhalten, in dem Sie gezielt Ihre kommunikation - psychologischen Stärken maximieren. Trainieren Sie den Aufbau typengerechter Kundenbeziehungen. Und optimieren Sie Ihr individuelles Verkäuferprofil, um Ihren ganz persönlichen Vertriebs Erfolg ab sofort systematisch, professionell und nachhaltig zu steigern.

### Themenspektrum

- Dos & Don'ts im Verkauf, Vertrieb, Außendienst
- Bewusste Kommunikation & positive Körpersprache
- Aufbau & typische Phasen von Verkaufsgesprächen
- Nutzenargumentation: Kundenvorteile klar vermitteln
- Professioneller Umgang mit Kundeneinwänden
- Souverän agieren beim Verkaufsabschluss
- Zeitgemäß verkaufen: Psychologie der Kundentypen
- Selbstmanagement im Vertrieb & Außendienst
- Empfehlungsmarketing & Kundenbindungsstrategien

### Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an Verkäufer, Außendienst- & Vertriebsmitarbeiter sowie an Selbstständige & Handelsvertreter, die sich beim Verkaufen ihrer Produkte / Dienstleistungen nachhaltig verbessern und ihre Ertragsziele optimieren möchten.

### Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

### [Zur Website mit allen Detailinfos & Rabattaktionen](#)

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition:** € 1.295,00 zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Systematisch & individuell Kunden gewinnen

“

*Super Atmosphäre, kleine Gruppe.  
Dadurch Individualität gewährleistet.  
Das Seminar hat meine Anforderungen  
voll erfüllt.“*

Angelika H.

*Ich bin absolut begeistert! Eine  
meiner besten Investitionen.“*

Heike L.





# TELEFONISCHE NEUKUNDENAKQUISE

2-tägiges arowa INTENSIV-Seminar



Entwickeln Sie branchenspezifisch & typengerecht Ihre telefonische Neukundenakquise bzw. Telefonmarketingaktivitäten. Trainieren Sie souveräne Gesprächstechniken, den proaktiven Umgang mit Kundeneinwänden sowie effizientes Terminieren & Abschließen. Steigern Sie Ihre Erträge systematisch & gezielt mit dem dialogorientierten Medium Telefon.

## Themenspektrum

- Grundsätze zeitgemäßen Telefonmarketings
- Strategie & Planung
- Dos & Don'ts bei der Telefonakquise (kommunikativ/organisatorisch)
- Gesprächsaufbau & typische Phasen des telefonischen Erstkontakts
- Seriöse & kreative Gesprächseinstiege & Formulierungen
- Dialogische & taktische Fragetechniken
- Individuelle & authentische Gesprächsführungsstrategien
- Souveräner Umgang mit Vor- & Einwänden
- Effizient terminieren, nachfassen & abschließen

## Zielgruppe

Das arowa INTENSIV-Seminar richtet sich an alle Akquisiteure, Außendienst-, Vertriebs- & MarketingmitarbeiterInnen, die Interessenten, Bestands- und Neukunden telefonisch kontaktieren und ihre Akquiseziele nachhaltig erreichen möchten.

## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

[Zur Website mit allen Detailinfos & Rabattaktionen](#)

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (2-tägig)

**Investition:** € 1.295,00 zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**

## Kundenorientiert & souverän telefonieren

“

*Sehr kurzweilig & interessant. Das Seminar wird mir beim Einstieg in die Inbound-Telefonie sicher helfen.“*

Nathalie M.

*Lob an den Trainer! War ein klasse Seminar im tollem Teilnehmerkreis!“*

Nora C.

*Der Inhalt des Seminars war super und sehr hilfreich, um mein zukünftiges Verhalten am Telefon zu verbessern und besser mit schwierigen Situationen umzugehen.“*

Jennifer T.



# TELEFONIEREN IM KUNDENSERVICE

1-tägiges arowa KOMPAKT-Seminar



Speziell im telefonischen Kundenservice & technischen Support sollten Sie ganz genau wissen, worauf es heutzutage ankommt. Denn wenn Mimik & Gestik wegfallen, ist es umso wichtiger, Sprache & Stimme bewusst einzusetzen. Trainieren Sie professionelle Formulierungen & Qualitätsstandards am Telefon, um die „goldenen Regeln“ des kundenorientierten Telefonierens richtig umzusetzen.

## Themenspektrum

- Optimale Servicequalität & gelebte Kundenorientierung
- Dos & Don'ts der „Telefon“-Kommunikation
- Bewusste & positive Gesprächsführung
- Sprache & Stimme souverän einsetzen
- Aktives Hinhören & effiziente Informationsverarbeitung
- Aufbau & typische Phasen von Servicetelefonaten
- Umgang mit Reklamationen & schwierigen Situationen
- Telefonate effizient & kundenorientiert beenden
- Professionelles Telefonmanagement

## Zielgruppe

Das arowa KOMPAKT-Seminar richtet sich an alle MitarbeiterInnen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen, etwa aus den Bereichen Customer Service, Technischer Support, Empfang & Rezeption, Vertriebsinnendienst, Beratung, Marketing, Inbound Center.

## Inklusivleistungen

- Mittagessen, Getränke & Kaffeepause
- Professionelles Seminarskript
- Nachbereitete Fotodokumentation
- arowa Teilnahmezertifikat

[Zur Website mit allen Detailinfos & Rabattaktionen](#)

**Dauer:** 9.00 - 17.00 Uhr (1-tägig)

**Investition:** € 755,00 zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Trainer:** Andy Rohrwasser



**Kleingruppensetting**

**max. 6 PAX**



## Andy Rohrwasser

arowa Inhaber, Business Coach, Consultant, Trainer



*Kommunikationstrainer und Business Coach Andy Rohrwasser erarbeitet mit seinen Teilnehmern gezielte Aktions-Konzepte - stets motivierend und praxisbezogen sowie klar strukturiert und personenzentriert. Mit seinem arowa Team führt er seit 2007 bundesweit offene Seminare, Inhouse Trainings, Coachings & Impulsvorträge durch.*

*Zu seinen Arbeitsschwerpunkten als Coach, Berater und Trainingsexperte zählen die Themenbereiche Kommunikation, Selbstmanagement, Führung, Telefonakquise & Sales, Team- & Personalentwicklung sowie Change Management.*

*Als Soziologe und umsetzungsstarker Praktiker hat er seine Profession erfolgreich "hands on" erlernt und entwickelt sich fokussiert weiter. Er arbeitete u.a. als Verkäufer, als Sales Executive im Vertrieb, selbstständiger Consultant sowie als HR- & Sales Trainingsmanager bei einem globalen Unternehmenskonzern (General Electric). Mit seinem unprätentiösen und leidenschaftlichen Arbeitsstil begeisterte er seine TeilnehmerInnen in über 3000 Seminaren, Trainings- & Coaching-Units.*

## TRAINERPROFIL

### Vita & Qualifikation

- Inhaber arowa Trainingsagentur (Freiburg), seit 2007
- Kommunikations- & Verhaltenstrainer, Business Coach, Berater, Autor
- Sales Executive Manager & freier Trainer, 2006-07
- HR & Sales Trainingsspezialist & -Manager GE Money Bank (Wien), 2005-06
- Freier Business-Trainer & Texter, 2004
- Selbstständiger Financial Consultant (Graz), 2001-04
- Langjährige branchenübergreifende Erfahrung im Verkauf, Vertrieb, Außendienst
- Zahlreiche Dozententätigkeiten (Betriebspsychologie, Informationsmanagement)
- Soziologe M.A. (Universität Freiburg) - Kommunikation, Medien, Organisation, Macht

### arowa-Arbeitsschwerpunkte

#### Training • Workshops • Seminare

Kommunikation, Zeit- & Selbstmanagement, Führung, Telefonakquise, Verkauf & Vertrieb, Neukundengewinnung, Qualitäts- & Kundenservice, Inbound Telefonie, Reklamationsmanagement, Präsentieren, Rhetorik, Team- & Konfliktmanagement, Moderation

#### Business Coaching

Kommunikations- & Mental-Coachings für Mitarbeiter, Fach-/Führungskräfte, Teams, Coaching-on-the-job / Shadowing zu Selbstmanagement, Service, Telefonakquise, Vertrieb

#### Personal-, Vertriebs- & Strategientwicklung

Beratung, Konzeption & Projektbegleitung für Personalentwicklung, Trainingsmanagement, Learning Strategy, strategischer Vertriebsaufbau & -steuerung

#### Publikationen:

- **Selbstmanagement im Außendienst**, (2016), White Paper/E-Book, Citrix GoToMeeting, Andy Rohrwasser
- **Professionelle Telefonakquise** (2012), Cornelsen Verlag, Reihe Training Kompakt, Andy Rohrwasser/Diana Dietz



## PROJEKTBERATUNG

Als langjährige und international erfahrene arowa Coachs & Consultants beraten und unterstützen wir Unternehmen bei der nachhaltigen Konzeption, Planung & Umsetzung Ihrer Projekte in den Bereichen **Organisations-/ Personalentwicklung & Trainingsmanagement** sowie **Change-Management & Strategieentwicklung**.

### OE- / PE & Trainingsmanagement

- Beratung, Konzeption & Implementation modularer Weiterbildungsaktivitäten (Leadership, Teamkultur, Kommunikation, Soft Skills)
- Beratung & Durchführung von OE/PE-Trainingsprojekten (z.B. Weiterbildungs- & Qualifizierungsprogramme für spezielle Mitarbeitergruppen, Teams, Führungskräfte, Train-the-Trainer-Schulungen)

### Change-Management & Strategieentwicklung

- Beratung & Begleitung von Change-Management-Initiativen, Visions- & Strategieentwicklungsvorhaben (national / international)
- Beratung, Konzeption & Begleitung optimierter IT-, Vertriebs- & Verkaufsprozesse (z.B. optimierte Prozessstandards, Up- & Cross-Selling Strategien, Verkaufsförderungsprozesse)

## FIRMENINTERNE TRAININGS

Neben unseren offenen Seminaren trainieren & coachen wir hauptsächlich bei unseren Kunden in **Präsenzformaten vor Ort**. Unsere **12 arowa Inhouse Trainingskonzepte** führen wir nach Abstimmung der thematisch-didaktischen Passung auch als **Video Online Live Trainings** für Ihre MitarbeiterInnen & Teams durch (via Microsoft Teams oder Zoom). Detailinformationen & Kombinationsempfehlungen finden Sie [HIER](#) oder klicken Sie einfach direkt auf die nachfolgenden Bilder. Kontaktieren Sie uns einfach - wir beraten Sie gerne.

### Verkauf, Vertrieb, Verhandlung

- A1 Erfolgreicher Start im Verkauf
- A2 Erfolgreich im Verkauf & Vertrieb
- A3 Erfolgreich verhandeln

### Akquise, Telefonie, Service & Support

- A4 Professionelle Telefonakquise
- A5 Telefonieren im Service & Support
- A6 Reklamationsmanagement

### Kommunikation, Präsentation, Zeitmanagement

- B1 Kommunikation & Rhetorik
- B2 Professionell präsentieren
- B3 Selbst- & Zeitmanagement

### Führung, Leadership, New Work, Teamarbeit

- C1 Führungskompetenzen
- C2 Leadership & New Work
- C3 Erfolgreiche Teamarbeit





### B1 Kommunikation & Rhetorik: Souverän & überzeugend

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

### B2 Professionell präsentieren: Kompetent & souverän

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

### B3 Selbst- & Zeitmanagement: Individuell & ganzheitlich

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

### C1 Führungskompetenz: Management & Leadership

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

### C2 Leadership & New Work: Potentiale & Impulse

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

### C3 Erfolgreiche Teamarbeit: Engagiert & effektiv

**arowa**

**arowa Inhouse Training**

**arowa Inhouse Training à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!**

**! Kompetenz & professionell**

**! Profundität der Inhalte**

**! Einzigartigkeit der Inhalte**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

**! Flexibilität der Inhalte**

**! Aktualität der Inhalte**

**! Relevanz der Inhalte**

**! Verständlichkeit der Inhalte**

**! Interaktivität der Inhalte**

**! Praxisnähe der Inhalte**

**! Transferierbarkeit der Inhalte**

**! Nachhaltigkeit der Inhalte**

**! Erfolg der Inhalte**

**! Zufriedenheit der Teilnehmer**

**! Kosten-Nutzen-Verhältnis**

# KUNDENREFERENZEN

## Eine branchenspezifische Auswahl

### **BANKEN FINANCIAL SERVICE VERSICHERUNGEN IMMOBILIEN**

Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe GmbH | Hamburg  
Berliner Sparkasse  
Car Professionell GmbH & Co. KG | Hamburg  
Creditreform Stuttgart Strahler KG  
Deka Immobilien GmbH | Frankfurt/Main  
Deutsche Vermögensberatung AG | Frankfurt/Main  
EOS Deutschland GmbH | Hamburg

ERGO Versicherungsgruppe AG | Köln  
EuroKautio Service EKS GmbH | Hamburg  
Kölner Bank eG  
LIL Leasing AG | Stuttgart  
MAINFIRST BANK AG | Frankfurt/Main  
Medizininkasso Schlotmann & Sterz GmbH | Stuttgart  
Santander Consumer Bank AG | Mönchengladbach

### **CHEMIE PHARMA GESUNDHEIT MEDIZIN BEAUTY**

Abbott Vascular | Beringen (CH)  
ALCON Pharma GmbH | Freiburg  
Bolder Arzneimittel GmbH & Co. KG | Köln  
Fachpraxis für Kieferorthopädie Andersson & Dr. Gaugel | Köln  
Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA | Bad Homburg  
Fritz Ruck Ophtalmologische Systeme GmbH | Eschweiler  
GALAB Laboratories GmbH | Geesthacht

Hairdreams Haarhandels GmbH | Graz (A)  
Jentschura International GmbH | Münster  
Nemera GmbH | Neuenburg  
Oxford Instruments Analytical GmbH | Uedem  
Promedics Medizinische Systeme GmbH | Düsseldorf  
URSA Chemie GmbH | Montabaur  
Zoll Medical Deutschland GmbH | Köln

### **MARKETING MEDIEN WERBUNG VERLAG DRUCK**

2PLUSAgentur GmbH | Viernheim  
ANIMOD GmbH | Köln  
Bietigheimer Zeitung Druck- und Verlagsgesellschaft  
Burda Digital Systems GmbH | Offenburg  
Deutsche Post Adress GmbH & Co. KG | Gütersloh  
FULLHAUS Marketing & Werbung GmbH | Regensburg  
Inxmail GmbH | Freiburg

Messe Frankfurt GmbH  
rabbit eMarketing GmbH | Frankfurt/Main  
peyer graphic gmbh | Leonberg  
SPIEGEL-Verlag Rudolf Augstein GmbH & Co. KG | Hamburg  
Ströer Media Deutschland GmbH | Köln  
Verlag Herder GmbH | Freiburg  
Wolters Kluwer Deutschland GmbH | Neuwied

### **IT SOFTWARE TELEKOMMUNIKATION LOGISTIK**

arvato Systems Technologies GmbH | Gütersloh  
August Faller KG | Waldkirch  
Bewotec GmbH | Rösrath  
compeople AG | Frankfurt/Main  
Endress + Hauser Process Solution AG | Reinach (CH)  
H. Brunner GmbH | Achern  
Lufthansa Systems AG GmbH | Norderstedt

Markant Handels & Service GmbH | Offenburg  
Raber+Märcker GmbH | Stuttgart  
SECURITAS GmbH document solutions | Offenbach a. Main  
Streit Datentechnik GmbH | Haslach  
TÜV NORD Mobilität GmbH & Co. KG | Hamburg  
versatel Nord GmbH | Flensburg  
Wacom Europe GmbH | Krefeld

# KUNDENREFERENZEN Eine branchenspezifische Auswahl



**AUTOMOTIVE**  
**ELEKTRONIK**  
**ENERGIE**  
**UMWELT**  
**BAUINDUSTRIE**

badenova AG & Co. KG | Freiburg  
Bilfinger Power Systems GmbH | Oberhausen  
BKK Mobil Oil | Hamburg  
Energiedienst Holding AG | Rheinfelden  
H.B. Fuller Deutschland GmbH | Lüneburg  
Harman Becker Automotive Service GmbH | Karlsbad  
Johann Borgers GmbH | Bocholt

Kennametal Deutschland GmbH | Friedrichsdorf  
Remondis Assets & Services GmbH & Co. KG | Lünen  
Röchling Automotive KG | Wackerdorf  
Samsung C&T Deutschland GmbH | Schwalbach/Taunus  
Stiebel Eltron GmbH & Co. KG | Holzminden  
tecalor GmbH | Holzminden  
ThyssenKrupp Schulte GmbH | Essen

**GROß- & FACHHANDEL**  
**VERTRIEB**  
**MÖBEL**  
**FOOD & BEVERAGE**

Amway GmbH Deutschland | Puchheim  
apetito catering B.V. & Co. KG | Rheine  
Badischer Wein GmbH | Freiburg  
Barilla Deutschland GmbH | Köln  
Dannemann Cigarrenfabrik GmbH | Lübbecke  
E.M.P. Merchandising Handelsgesellschaft mbH | Lingen  
Hochland Deutschland GmbH | Heimenkirchen

OCULUS Optikgeräte GmbH | Wetzlar  
Mack & Schühle AG | Owen/Teck  
Nissan Center Europe GmbH | Brühl  
OBI Bau- & Heimwerkermärkte Systemzentrale GmbH | Wien (A)  
PLANANA Küchenland Leyh Verwaltungs GmbH | Sindelfingen  
Samsung C&T Deutschland GmbH | Schwalbach/Taunus  
Sedus Stoll AG | Waldshut

**DIENSTLEISTUNGEN**  
**BERATUNG**  
**VERBÄNDE**  
**ORGANISATIONEN**

Foreign Trade Association | Brüssel (B)  
fms GmbH Unternehmensberatung | Bonn  
Germany Trade & Invest | Köln  
Handwerkskammer Chemnitz  
Hanseatisches Personalkontor Bremen GmbH  
High-Tech Gründerfonds Management GmbH | Stuttgart  
Horváth & Partner GmbH | Stuttgart

Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg | Stuttgart  
SCHUFA Holding AG | Wiesbaden  
Stadt Köln - Amt für Kinder, Jugend und Familie  
Stadtwerke Bochum GmbH  
Stiftung Haus der Geschichte der BRD | Bonn  
TÜV SÜD Auto Plus GmbH | Leinfelden-Echterdingen  
Unternehmensberatung Behringer | Rheinfelden

Weitere Referenzunternehmen finden Sie unter [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## Offene Seminare

Unser offenes Seminarangebot richtet sich an Unternehmen und Organisationen, die ihre Mitarbeiter in ihrer beruflichen Weiterbildung unterstützen sowie an Unternehmer (Einzelkaufleute, Freiberufler, Selbstständige bzw. Gewerbetreibende), die sich oder ihre Mitarbeiter persönlich und beruflich weiterbilden möchten

Diese Teilnahmebedingungen und Bestimmungen gelten für alle im Zusammenhang mit unseren offenen Seminaren geschlossenen Anmeldungen bzw. Verträgen für bestehende Geschäftsbeziehungen sowie für zukünftige Geschäftsaufträge. Die Geltung anderweitiger allgemeiner Geschäftsbedingungen wird hiermit explizit ausgeschlossen. Die widerspruchslose Annahme dieser Geschäftsbedingungen gilt als Einverständnis des Auftraggebers.

### 1. Anmeldung, Buchungsbestätigung, Sonderkonditionen, Zahlungsbedingungen

#### 1.1 Anmeldung

- Für einen reibungslosen Buchungsprozess benötigen wir Teilnehmernamen, Unternehmens- bzw. Rechnungsanschrift, Telefon-, Faxnummer sowie eine gültige E-Mail-Adresse.
- Zur Buchung eines Seminarplatzes melden Sie sich bitte schriftlich an (Per E-Mail, Onlineformular, Fax oder Post). Anmelde- und Onlineformulare finden Sie unter [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de).

#### 1.2 Buchungsbestätigung

- Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie per E-Mail eine schriftliche Buchungsbestätigung mit allen Detailinformationen zur Veranstaltung.
- Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet. Im Fall einer bereits ausgebuchten Veranstaltung werden Sie umgehend informiert.

#### 1.3 Sonderkonditionen

- Es gelten die lt. Seminarprogramm bzw. die auf unserer Webseite [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de) veröffentlichten Preise, Seminargebühren und Rabatte zum Zeitpunkt Ihrer Seminaranmeldung.
- Die angebotenen Rabattmöglichkeiten sind nicht kombinierbar. Sie erhalten stets automatisch die für Sie günstigste Rabattierung.
- *Befristete Rabatt-Aktionen:* Für einzelne offene Seminare bieten wir zeitlich befristete Rabattaktionen an (Early-Bird- bzw. Last-Minute-Rabatt)
- *Mehrbucher-Rabattierung:* Bei gleichzeitiger Anmeldung von zwei oder mehreren Teilnehmern erhalten Sie grundsätzlich einen Mehrbucher-Rabatt in Höhe von 10 % auf den Gesamtbetrag.
- *Rahmenvereinbarungen/Unternehmensabonnements:* Bei umfangreicherem Weiterbildungsbedarf Ihres Unternehmens (z.B. Buchungen von mehreren Seminarformaten) bieten wir Ihnen individuelle Staffelpreis-/ Konditionsmodelle an. Nähere Informationen erhalten Sie unter 0761-38 92 99 72

#### 1.4 Zahlungsbedingungen

- Die Seminarpreise gelten pro Teilnehmer und verstehen sich zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.
- Die Teilnahmegebühren sind bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn, spätestens jedoch bis zum angeführten Zahlungstermin auf Ihrer Rechnung ohne Abzug fällig. Bei rabattierten Seminarpreisen wie z.B. Early-Bird, Last-Minute oder Mehrfachbuchungen behalten wir uns das Recht vor, die Teilnahmegebühren mit sofortigem Zahlungsziel in Rechnung zu stellen.
- Konnten wir bis zum angegebenen Zeitpunkt noch keinen Zahlungseingang verbuchen, erlischt automatisch Ihr Anspruch auf eine verbindlich garantierte Seminarplatzreservierung für den Veranstaltungstermin. In diesem Fall behalten wir uns das Recht für den Weiterverkauf Ihres Seminarplatzes vor.

### 2. Leistungsumfang

- Unsere fünf offenen Seminarformate („Telefonieren im Kundenservice“, „Telefonische Neukundenakquise“, „Verkauf, Vertrieb, Außendienst“, „Führung: Kompetenzgrundlagen“, „Selbstorganisation und Zeitmanagement“) werden inhaltlich und terminlich in unserem Seminarprogramm bzw. auf unserer Webseite veröffentlicht
- In der Teilnahmegebühr enthalten sind Verpflegung (Mittagessen, Getränke im Seminarraum, Kaffeepausen) sowie umfangreiche Seminarunterlagen, eine nachbereitete Fotodokumentation, ein Praxistransferbrief, ein arowa Teilnahmezertifikat
- Nicht in der Teilnahmegebühr enthalten sind Kosten für die An- und Abreise zur Veranstaltung, Hotelübernachtungen und Parkgebühren.
- Die Nutzung des digitalen Coaches (Smartphone-App von everskill) ist eine optionale, freiwillige Leistung von arowa. Es besteht kein Rechtsanspruch.
- Unsere offenen Seminare finden in ausgewählten Tagungsräumlichkeiten und Seminarhotels in Freiburg und Köln statt. Für den jeweilige Durchführungsort gelten die Angaben in Ihrer Buchungsbestätigung.
- Unsere Seminare starten um 9.00 Uhr und enden um 17.00 Uhr. Der Zeitplan kann in der Kleingruppe mit den Teilnehmern individuell abgestimmt werden.
- Um die hohen arowa Qualitätsstandards für ein individuelles Lernen im Kleingruppensetting gewährleisten zu können, ist der Teilnehmerkreis grundsätzlich auf max. 6 TeilnehmerInnen begrenzt. Die erforderliche Mindestteilnehmerzahl (je nach Durchführungsort zwischen 2-4 Teilnehmer) liegt jeweils im Ermessen von arowa.

### 3. Rücktrittrecht: Vertretung, Umbuchung, Stornierung

#### 3.1 Vertretung

- Sie können jederzeit anstelle des angemeldeten Teilnehmers einen Vertreter/Ersatzteilnehmer benennen. Ihnen entstehen keine zusätzlichen Kosten, weder Bearbeitungs- noch Stornierungskosten.

### 3.2 Umbuchung

- **Bis 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** ist eine Umbuchung auf einen alternativen Veranstaltungstermin des entsprechend gebuchten Seminarformates kostenfrei.
- Bei einer Umbuchung **ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** berechnen wir eine pauschale Bearbeitungs-/Umbuchungsgebühr von € 75,00 zzgl. MwSt.
- Führt die Umbuchung ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn zu einem Ausfall des geplanten Seminartermins (z.B. Aufgrund Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl) behält sich arowa vor, neben der pauschalen Bearbeitungs-/Umbuchungsgebühr den tatsächlich entstehenden Ausfallschaden bis zur Höhe von max. 20 % der Teilnahmegebühr ersetzt zu verlangen.

### 3.3 Stornierung

- Sollte die angemeldete Person nicht am Seminar teilnehmen können, entstehen Ihnen **bis 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** keine Stornierungskosten.
  - Bei einer Stornierung **ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn** werden 50 % der Teilnahmegebühr als Stornierungspauschale berechnet.
  - Bei Stornierung **innerhalb der letzten 14 Tage vor Veranstaltungstermin** werden 75 % der Teilnahmegebühr als Stornierungspauschale berechnet.
  - Bei **Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers zur Veranstaltung** wird die gesamte Teilnahmegebühr einbehalten bzw. eingefordert.
- Alle Vertretungsbenennungen, Umbuchungen und Stornierungen müssen schriftlich an uns erfolgen. Die Textform ist ausreichend. Dem Auftraggeber/Teilnehmer ist es bei Umbuchung und Stornierung gestattet, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als die pauschale Bearbeitungs-/ Umbuchungsgebühr bzw. die Stornierungspauschale.

### 4. Veranstaltungsabsage & Änderungsvorbehalte

- arowa behält sich vor, offene Seminarveranstaltungen wegen nicht Erreichung der erforderlichen Mindestteilnehmerzahl (bis spätestens 14 Tage vor dem geplanten Veranstaltungstermin) oder aus sonstigen wichtigen Gründen, die nicht von arowa zu vertreten sind (z.B. plötzliche Erkrankung des Trainers, kurzfristige Umbuchungen bzw. Stornierungen von Seminarteilnehmern, höhere Gewalt), abzusagen. arowa bemüht sich in jedem Fall, die Absagen oder notwendigen Änderungen, wie z.B. Seminarortwechsel, schnellstmöglich mitzuteilen.
- Veranstaltungsänderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten soweit der Gesamtcharakter der Veranstaltung dadurch gewahrt wird. Unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsablauf oder eine zumutbare Verlegung des Veranstaltungsortes berechtigen nicht zur Preisminderung oder zum Rücktritt vom Vertrag.
- Bei Absage einer Veranstaltung werden bereits bezahlte Teilnahmegebühren umgehend in voller Höhe rückerstattet. Weitergehende Ansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen sind ausgeschlossen, außer in Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens. Dies gilt auch für etwaige Buchungen für Unterkünfte, Mietautos, Bus-, Flug- oder Bahntickets.

### 5. Urheberrechte, Seminarunterlagen

Die Seminar- und Informationsmaterialien sind urheberrechtlich geschützt und ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt. Eine weitergehende Verwendung ist nur mit ausdrücklicher Einwilligung von arowa zulässig. arowa behält sich bei allen Lieferungen von Seminarunterlagen, Fotodokumentationen und Zertifikaten das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden vor

### 6. Haftung

arowa haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet arowa - außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit - nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt werden. Die Haftung ist dabei begrenzt auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer Angestellten und Erfüllungsgehilfen

### 7. Datenschutz & Datennutzung

arowa verpflichtet sich sämtliche Daten (Auftraggeber, Teilnehmernamen, Unternehmensanschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse), die im Zusammenhang des Auftrags bzw. Teilnehmers elektronisch gespeichert und im Rahmen der jeweiligen administrativen Zweckbestimmung (Abwicklungs-, Buchungs-, Rechnungs-, Werbezwecke) verarbeitet werden, zu schützen, streng vertraulich zu behandeln und ausschließlich im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verwenden. Soweit vom Auftraggeber/Vertragspartner nichts anderweitiges angegeben wird, werden wir den Teilnehmer/Ihr Unternehmen zukünftig per Post, E-Mail oder telefonisch über unser Seminarprogramm bzw. über Weiterbildungsformate informieren. Der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke können Sie jederzeit schriftlich widersprechen. Die Textform ist ausreichend. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter [arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung](http://arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung)

### 8. Schlussbestimmungen

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist Freiburg i. Brsg., sofern es sich bei dem Auftraggeber um einen Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts handelt

Stand: 01/20







arowa Training · Coaching · Seminare  
Stadtstraße 73  
D-79104 Freiburg

Fon +49 (0) 761-38 92 99 72  
Fax +49 (0) 761-38 92 99 74  
Mail [info@arowa-trainings.de](mailto:info@arowa-trainings.de)  
Web [www.arowa-trainings.de](http://www.arowa-trainings.de)

arowa Professionell. Persönlich. Praxisnah.