

## OBJEKTLEITUNG-GRUNDAUSBILDUNG

### STUFE 3

## ARBEITS-, TARIFRECHT UND SERVICEKOMPETENZ

#### SEMINARZIEL:

Die Teilnehmer/innen lernen die einschlägigen Vorschriften des Arbeits- und Tarifrecht kennen und im Rahmen der Personalbetreuung anzuwenden. Das Seminar hilft den Teilnehmern, typische Fehler bei Beginn und Beendigung des Arbeitsverhältnisses zu vermeiden.

Im Bereich der Servicekompetenz geht es insbesondere um die Verbesserung der Kundenkommunikation. Die Teilnehmer/innen lernen das Unternehmen und seine Leistungen beim Kunden zu präsentieren und die Kundenbeziehungen zu pflegen.

#### ZIELGRUPPE:

- Objektleitungen in Dienstleistungsunternehmen

#### SEMINARINHALT:

- **Arbeits- und Tarifrecht**  
Vorschriften des Arbeits- und Tarifrechts - Betriebsverfassungsrecht - Tarifverträge - Arbeitgeberfreundliche Gestaltung von Arbeitsverträgen - Form und Inhalt des Arbeitsvertrages - Nachweisgesetz - AGG-konforme Stellenbesetzung - Vorteile von Befristungen - Beschäftigung von ausländischen Arbeitnehmern - Umgang mit Krankheit und Entgeltfortzahlung - Beendigung Arbeitsverhältnis - Aufhebungsverträge - Tipps zum Arbeitsgerichtlichen Verfahren
- **Servicekompetenz**  
Bedeutung der Kommunikation - Wirkung von Sprache - der erste Eindruck—Gesprächsführung mit Kunden üben - das Reklamationsgespräch, die 2. Chance

#### DAUER: 2 TAGE

Montag-Dienstag, 28.11.2022-29.11.2022 / 09:00-16:30 Uhr

#### LEHRGANGSVERANSTALTER:

**FIGR, Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management GmbH**

#### LEHRGANGSORT:

**Durner GmbH & Co. KG, Lenkersheimer Straße 21, 90431 Nürnberg**

#### REFERENTEN:

Christina Linke (Rechtsanwältin, Business-Coach) und Holger Rieth (Mental Trainer)

#### SEMINARKOSTEN:

520,00 € zzgl. gesetzl. MwSt.

Die Seminarkosten beinhalten Unterlagen, Pausengetränke und Mittagessen.

## OBJEKTLEITUNG-GRUNDAUSBILDUNG

### STUFE 3

## ARBEITS-, TARIFRECHT UND SERVICEKOMPETENZ

### ANMELDUNG:

per Fax 0911/65774-10 oder per E-Mail: [tina.mueller@durner.de](mailto:tina.mueller@durner.de)

NAME / FIRMA:

---

TEILNEHMER:

---

STRASSE & HAUSNUMMER:

---

PLZ / ORT:

---

TELEFON / FAX:

---

E-MAIL:

---

### ANMELDUNG:

per Fax 0911/65774-10 oder per E-Mail: [tina.mueller@durner.de](mailto:tina.mueller@durner.de)

NAME / FIRMA:

---

TEILNEHMER:

---

STRASSE & HAUSNUMMER:

---

PLZ / ORT:

---

TELEFON / FAX:

---

E-MAIL:

---