



Spezialisten-Seminar und Workshop (*Fortgeschrittene*)

Krisenmanagement in der Fruchtbranche: Herausforderungen im Umgang mit Ernstfällen

19. März 2014 in Bonn



■ **Zielsetzung des Seminars und Workshops** ist es, den Teilnehmern die Vorgehensweise im Krisenfall – vom Eingang einer Reklamation, bis hin zur Sperrung und Marktentnahme der betroffenen Produkte – zu erläutern. Dabei wird auf aktuelle Herausforderungen sowie erforderliche Strukturen, Instrumente und Prozesse für ein effizientes Krisen- und Rückrufmanagement umfassend eingegangen.



Im Rahmen der Veranstaltung werden die Teilnehmer für den sachgerechten Umgang mit krisenrelevanten Reklamationen sowie Krisenfällen sensibilisiert. Abschließend werden die zentralen Elemente eines effizienten Krisen- und Rückrufmanagementsystems anhand von realistischen Fallbeispielen aus der Branche erörtert, um den Praxisbezug herauszustellen.



■ **Seminarschwerpunkte:**

→ *Reklamationsmanagement:*

- Wie wird professionell mit kritischen Reklamationen umgegangen?
- Welche Kriterien sind für eine sachgerechte Risikobewertung von Relevanz?
- Welchen Einfluss hat ein funktionierendes Reklamationsmanagement auf den weiteren Krisenverlauf?



→ *Krisenkoordination:*

- Ab wann spricht man von einer Krise?
- Welche Voraussetzungen müssen für ein effektives Arbeiten im Krisenfall geschaffen werden (Erarbeitung eines Krisenmanagementhandbuchs inklusive Checklisten, Ablaufplänen etc.)?
- Was sind die Aufgaben des Krisenstabs?
- Welche Maßnahmen sind im Krisenfall zu treffen?



→ *Rückrufmanagement:*

- Wann ist ein/e Rücknahme / Rückruf durchzuführen?
- Was ist für eine effiziente Marktentnahme vorzubereiten?
- Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden?

→ *Umgang mit Anspruchsgruppen:*

- Was ist bei der Kommunikation mit Behörden, Kunden, Verbrauchern, Medien und NGOs zu berücksichtigen?
- Welche Informationen müssen erarbeitet werden (FAQs, Kundenanschreiben, Pressemitteilung etc.)?



Spezialisten-Seminar und Workshop (*Fortgeschrittene*) Krisenmanagement in der Fruchtbranche: Herausforderungen im Umgang mit Ernstfällen

19. März 2014 in Bonn



■ **Zielgruppe:** Geschäftsführer, Führungskräfte und Verantwortliche aus den Bereichen Qualitätsmanagement-/sicherung, Einkauf und Vertrieb, Kommunikation und Marketing



■ **Referentin:** Janina Bethscheider, Consultant AFC Risk & Crisis Consult GmbH

■ **Termin:** Mittwoch, 19. März 2014, 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr



■ **Seminarort:** Deutscher Fruchthandelsverband e.V., Bergweg 6, 53225 Bonn. Falls Sie eine Übernachtung wünschen, unterstützen wir Sie gerne bei der Hotelsuche.

■ **Teilnehmeranzahl:** maximal 14, mindestens 10 Personen

■ **Anmeldeschluss:** 5. März 2014



■ **Anmeldung:** Mit nachstehendem Formular an: Deutscher Fruchthandelsverband e.V., Fax-Nummer: 0228 / 91145-45, per Mail: info@frischeseminar.de oder online über: www.frischeseminar.de. Die Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Durch die Bestätigung kommt ein Vertrag zustande.



■ **Veranstalter:** Deutscher Fruchthandelsverband e.V. in Kooperation mit IHK Bonn/Rhein-Sieg. Die Teilnehmer erhalten eine IHK-Teilnahmebescheinigung.

■ **Seminargebühren:**

- für DFHV-Mitglieder: 385,00 Euro zzgl. 19 % MwSt
- für nicht dem DFHV angeschlossene Firmen: 475,00 Euro zzgl. 19 % MwSt

■ **In der Seminargebühr sind enthalten:**

- Tagungsgetränke, Gebäck, Mittagessen
- Seminarunterlagen
- IHK-Teilnahmebescheinigung inkl. IHK-Gebühren

■ **Rücktritt:**

Nach Anmeldung zum Seminar gelten folgende Bedingungen: Eine Stornierung hat schriftlich per Fax oder Mail zu erfolgen. Die Stornierung ist bis zum jeweiligen Anmeldeschluss der Veranstaltung kostenlos möglich, danach wird der gesamte Teilnahmebetrag erhoben. Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auf der Homepage www.frischeseminar.de einsehbar sind.

Spezialisten-Seminar und Workshop (*Fortgeschrittene*)

Krisenmanagement in der Fruchtbranche:
Herausforderungen im Umgang mit Ernstfällen

19. März 2014 in Bonn

Anmeldung



an Fax-Nr.: 0228 / 911 45 – 45, Mail: info@frischeseminar.de oder über unsere
Homepage: www.frischeseminar.de
(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)



Seminar Teilnehmer : Herr Frau

Vor- und Zuname: _____

Beschäftigt als: _____

Firma : _____



Straße, Hausnummer: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon / Fax: _____ E-Mail: _____



Unser Unternehmen ist: Mitglied im DFHV oder deren angeschlossenen Verbände

Mitglied in dem DFHV-angeschlossenen Verband: _____

Nicht Mitglied



Ort, Datum

Firmen-Stempel und verbindliche Unterschrift

Die Anmeldung verpflichtet zur Zahlung der Seminargebühr. Rechnungsstellung erfolgt durch den DFHV.

Rückfragen richten Sie bitte an Telefon-Nr.: 0228 / 91145 – 30 oder per Mail: info@frischeseminar.de