

Anmeldung

Bitte per Fax an 030 / 200786-261 / -190

Wir melden verbindlich an:

Modul „Beschwerde & Krise“
am 05.05.2015, Bonn

Name Vorname

Name Vorname

Name Vorname

Firma

Straße

PLZ/Ort

Ansprechpartner:

Name

Telefon

eMail

Veranstaltungshinweise

Veranstaltungsort

Bundesvereinigung der Deutschen
Ernährungsindustrie e.V. (BVE)
Claire-Waldoff-Straße 7
10117 Berlin

Anmeldung

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt, Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangsdatums berücksichtigt.

Tagungsgebühren

485,00 € je Teilnehmer, inkl. Unterlagen und Verpflegung. Für Mitglieder im BVE-Krisenmanagement ist die Teilnahme kostenfrei.

Storno

Bis fünf Werktage vor Beginn der Veranstaltung kostenfrei, danach ist der volle Beitrag zu entrichten.

Ansprechpartner

Irmengard Stingl, BVE
☎ 030/200786-161
☎ 030/200786-261, -190
✉ istingl@bve-online.de

Sybille Zorn, AFC
☎ 0228/98579-12
☎ 0228/98579-79
✉ sybille.zorn@afc.net

Veranstalter

Bundesvereinigung der Deutschen
Ernährungsindustrie e.V. (BVE)
Claire-Waldoff-Straße 7
10117 Berlin
www.bve-online.de



Seminar

Modul „Beschwerde & Krisen“

05. Mai 2015

Dienstag, 05.05.2015

Art der Veranstaltung

Fachseminar mit Übung – Simulation eines Krisenfalls

Zielgruppe

Geschäftsführung, Qualitätsmanagement, Krisenstab, Öffentlichkeitsarbeit

Veranstaltungsort

BVE Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie e.V.
Claire-Waldoff-Straße 7
10117 Berlin
www.bve-online.de



Veranstaltungsprogramm

Tagesprogramm

- 10.00 Uhr **Begrüßung und Moderation**
Janina Bethscheider,
AFC Risk & Crisis Consult GmbH
- 10.10 Uhr **Grußwort**
RA Peter Feller,
Bundesvereinigung der Deutschen
Ernährungsindustrie e.V. (BVE)
- 10.20 Uhr **Reklamationsmanagement –
der Umgang mit dem kritischen
Verbraucher**
Angemessener Umgang ein-
gehenden Reklamationen,
Risikobewertung und Ein-
schätzung der Sachlage
Esther Hill,
AFC Risk & Crisis Consult GmbH
- 11.00 Uhr Kaffeepause
- 11.20 Uhr **Krisenmanagement und
Krisenkoordination**
Anforderungen und unterstütz-
ende Elemente, Zusammensetzung
und Aufgaben des Krisenstabs,
Rückruf / Rücknahme und
Krisenkommunikation
Janina Bethscheider,
AFC Risk & Crisis Consult GmbH

Veranstaltungsprogramm

- 12.30 Uhr Mittagessen
- 13.30 Uhr **Gruppenübung**
Einteilung der Gruppen,
Einführung in das Szenario
und Durchführung der Übung
- 15.00 Uhr Kaffeepause
- 15.20 Uhr **Vorstellung und Diskussion
der Ergebnisse**
Jede Gruppe stellt seine
Arbeitsergebnisse vor, die im
Anschluss gemeinsam
besprochen werden.
- 17.00 Uhr Ende der Veranstaltung