

„Mit Zank und Streit kommt man nicht weit.“

Deutsches Sprichwort

**Forderungen – ob berechtigt oder unberechtigt –
werden schnell zu explosiven Konflikten.
Mit Wissen und Strategie vermeiden Sie Streit und
behaupten die eigenen Interessen.**



Einladung zum Seminar „Claim Management in der Lieferkette“

In den letzten Jahren ist eine beunruhigende Entwicklung zu erkennen: Unerwartete Forderungen nehmen rapide zu. Gemeint sind Rechnungen, die sich oft im Millionenbereich bewegen und die Unternehmen meistens wie der Blitz aus heiterem Himmel treffen.

Ein aktuelles Beispiel: Ein Zuliefer-Unternehmen stellt schon seit Jahren ein spezielles Kleinteil her. Produktion und Auslieferung verliefen immer reibungslos, zur Zufriedenheit aller Beteiligten.

Eines Tages tauchten einzelne Beschwerden auf, gar nicht mal allzu viele, doch es wurden mehr und als Folge davon stellte der Auftraggeber von heute auf morgen die generelle Qualität der Lieferungen in Frage.

Und es kam noch dicker, denn die Geschäftsleitung des Kunden beschloss den Austausch

von 15.000 Teilen – eine Aktion, die mehr als vier Millionen EURO kostete. Genau diese Summe wurde dem Zuliefer-Unternehmen in Rechnung gestellt, für das sich gleich mehrere, schwerwiegende Probleme ergaben:

Eine Begleichung der Gesamtsumme würde die Existenz ernsthaft bedrohen. Heftiger Widerspruch würde dagegen das sichere Ende der Beziehung zum Auftraggeber bedeuten. Was bitte ist hier zu tun? Wie kommt man als Unternehmen aus dieser Falle heraus?

In unserem Seminar „Claim Management in der

Lieferkette“ lernen Unternehmen den Umgang mit Forderungen. Sie lernen die Kunst des geschickten Verhandels. Und erfahren, wie Sie Ihren eigenen Standpunkt durchsetzen, ohne dass es zu negativen Auswirkungen auf die Geschäftsbeziehung kommt.



Was tun, wenn unerwartete Forderungen auf Sie zukommen? Lernen Sie, unnötige Kosten zu vermeiden, vorteilhaft zu verhandeln und die Beziehung zum Kunden zu erhalten.

Es soll immer noch Unternehmen geben, die sich darauf verlassen, dass sie nicht von unerwarteten Forderungen betroffen werden. Das jedoch ist pures Wunschdenken, denn sowohl absolute Sicherheit als auch Schutz in irgendeiner Form ist nicht möglich.

Wenn aber erst einmal eine monströse Rechnung auf dem Tisch liegt, Verzugstermine drohen, die Beziehung zum Kunden zum Zerreißen gespannt ist, ja sogar die Existenz des Unternehmens bedroht ist, dann ist es oft zu spät und man muss klein begeben.

Diese schlechten Erfahrungen sind zum Glück vermeidbar, indem Sie sich im Voraus über den Umgang mit Forderungen dieser Art informieren.

Mehr Sicherheit mit unserem Seminar „Claim Management in der Lieferkette“

Innerhalb eines intensiven Informationstages erlernen Sie den planvollen Umgang mit Forderungen. Im Seminarprogramm enthalten sind sämtliche Problematiken, die bei der Forderungsentstehung und der Forderungsbearbeitung anfallen. Sie bekommen einen professionellen Überblick und sind gewappnet für zukünftige große und kleine Forderungs-Situationen.

Eine wichtige Rolle im Claim Management spielt die realistische Einschätzung der jeweiligen Standpunkte.



Die Seminarteilnehmer erfahren alles über Identifizierung, Analyse und über Risikovermeidung bzw. Risikobegrenzung bei Schadensforderungen. Im Fokus des Claim Managements steht die Gewährleistung der unternehmerischen Liquidität, aber auch die Sicherung der Kundenzufriedenheit. Sie bekommen ein Gefühl für den richtigen Ton innerhalb Ihrer Verhandlungen.

Ihr direkter Nutzen: Konkrete Schadensbegrenzung!

Sie erhalten ausführliches Wissen zu präventiven Massnahmen wie der intelligenten Formulierung von Vertragstexten, Prozess- und Qualitätsmanagement, Zulieferhaftung und Mängelgewährleistung.

Mit ihrem neuen Wissen kommen unsere Teilnehmer bei akuten Forderungen deutlich besser zurecht und behalten, trotz eines oft massiven Drucks einen klaren Kopf. Sie lernen vorausschauend zu Denken und zu Handeln – in bedrohlicher Situation von zentraler Bedeutung. Sie erfahren, was unbedingt zu tun ist und was unbedingt nicht zu tun ist. Sie bekommen einige raffinierte Verhandlungstechniken mit auf den Weg, werden über Taktiken aber auch mögliche Stolpersteine informiert.



Halbtagesplan Seminar „Claim Management in der Lieferkette“

13:30 Uhr Begrüßung
Darstellung der Zielsetzungen

13:40 Uhr Grundlagen des Claim Management

- Entstehung von Claims – Schadenbeispiele aus dem Mittelstand
- Besonderheiten bei Produkthaftpflichtschäden
- Prozess- und Qualitätsmanagement
- Verlorene Wertschöpfung in der Lieferkette
- Haftung der Zulieferer
- Grundprinzipien des Vertragsrechts, (Rahmen)Lieferverträge
- Aufgaben der zivilrechtlichen Haftung
- Übersicht zur kaufrechtlichen Mängelgewährleistung
- Verpflichtung zum Schadenersatz
- Personen-, Sach- und Vermögensschäden
- Aus- und Einbaukosten bei B2B
- Praktischer Mehrwert einer Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

15:30 Uhr Kaffeepause

15:45 Uhr Claim Prozesse

- Der machtvolle Kunde
- Eskalationsprozess
- Abhängigkeiten in der Lieferkette
- Referenzmarktverfahren, technischer Faktor, Anerkennungsquoten, Pauschalen
- Darlegungs- und Beweislast bei „No Trouble Found (NTF)“
- Vor Gericht und auf hoher See sind wir in Gottes Hand
- No-Go: Mit Kanonen auf Spatzen schießen
- Absolutes No-Go: Das Fell des Bären verteilen, bevor man ihn erlegt hat
- Regress in fernen Ländern
- Einem nackten Mann kann man nicht in die Tasche greifen

17:15 Uhr Kaffeepause

17:30 Uhr Claim Strategie

- Entscheidungsfindung: Konflikt oder Kompromiss
- Abwehr unberechtigter oder Befriedigung berechtigter Ansprüche
- Verhandlungskultur
- Einführung in das Harvard-Konzept: Sachgerecht verhandeln – erfolgreich verhandeln
- Ergebnisorientierte Vorbereitung mit STRATEGIC PLANNER
- Must have – want to have – nice to have
- Best case – worst case – expected case
- Mögliche Zugeständnisse

- Erstvorschlag
- Exit-Point
- Plan B
- Mögliche Taktiken
- Mögliche Stolpersteine
- In Gefahr und größter Not bringt der Mittelweg den Tod
- Erledigungsinteresse: Kosten-Nutzen-Analyse

19:00 Uhr Resümee und gemeinsames Abendessen

Ihr Referent – aus der Praxis für die Praxis



**Marcus Burkert,
Rechtsanwalt
Kanzlei Schweizer &
Burkert**

Lehrbeauftragter der
Deutschen
Versicherungsakademie

Veranstaltungsort



**Hotel Hofgut
Hohenkarpfen**

Am Hohen Karpfen
78595 Hausen ob Verena
www.hohenkarpfen.de
Tel.: 07424 - 9450

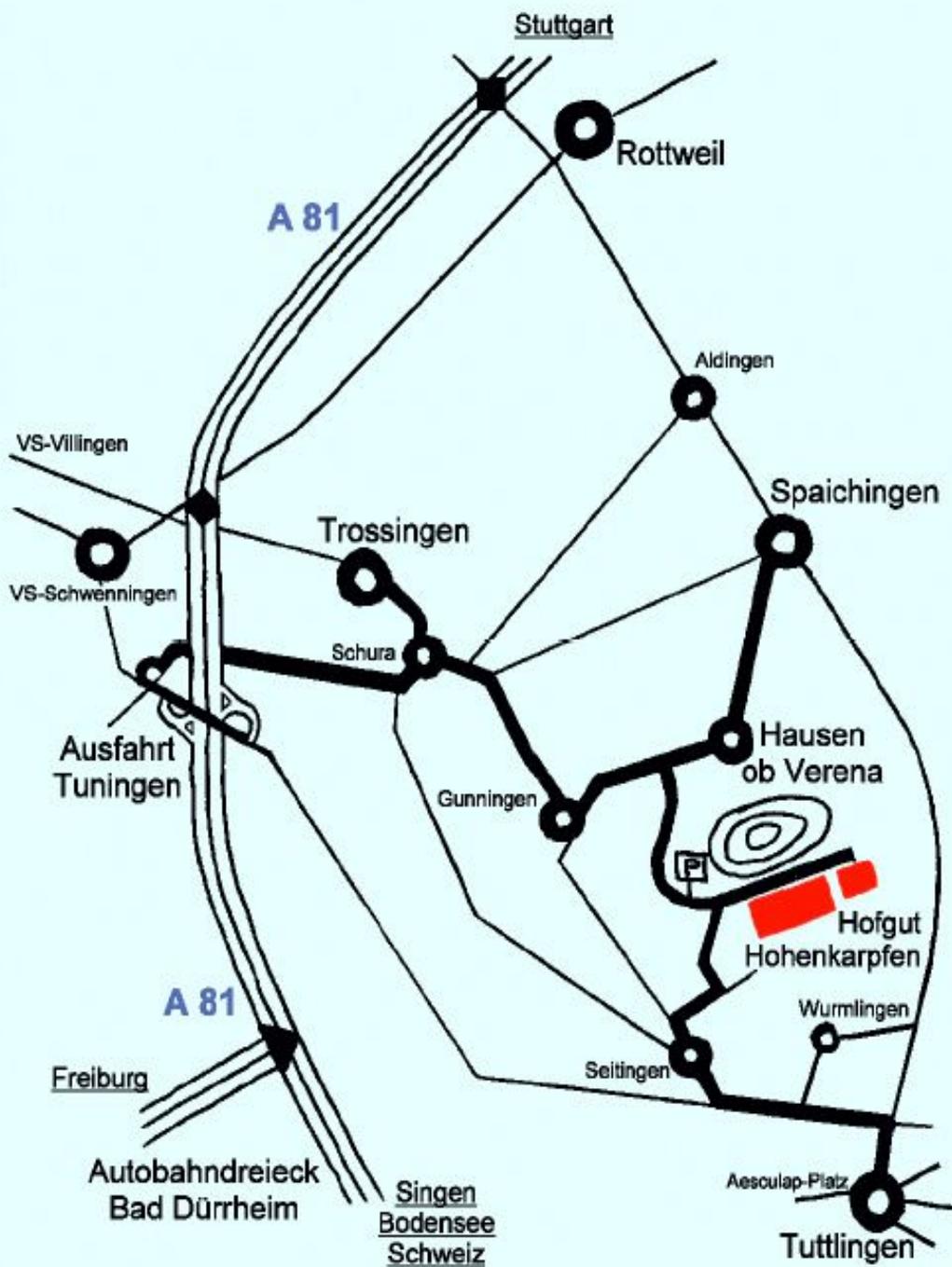


**Hotel Hofgut
Hohenkarpfen
Seminarraum III**

Termin: 10. April 2013
Uhrzeit: 13:30 Uhr

Anfahrtskizze zum Hotel Hofgut Hohenkarpfen

Am Hohen Karpfen , 78595 Hausen ob Verena



HOTEL HOFGUT HOHENKARPFEN

Seminar „Claim Management in der Lieferkette“
Ihre Anmeldung per Fax: 07424 / 95876 - 10 oder Mail: info@mup-sp.de

Ja, ich nehme am Seminar „Claim Management in der Lieferkette“ am
10. April 2013 um 13:30 Uhr im Hotel Hofgut Hohenkarpfen teil.

Name

Vorname

Firma

Abteilung / Funktion

Telefonnummer

Email – Adresse

Straße

PLZ, Ort

Ich komme in Begleitung von Person/-en

Name, Vorname, Abteilung / Funktion

Name, Vorname, Abteilung / Funktion

Datum, Unterschrift

Sie erhalten Ihre Teilnahmebestätigung ca. 14 Tage vor Seminarbeginn.
Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Veranstalter:
MARTENS & PRAHL | Versicherungsmakler Spaichingen GmbH
Thomas-Mann-Weg 2 | 78549 Spaichingen
Telefon: 07424 / 95876 – 0 | Fax: 07424 / 95876 – 10 | info@mup-sp.de | www.mup-sp.de

