

# Mandantenbetreuung & Beschwerdemanagement

**Online-Seminar am Samstag,  
den 26.03.2022, 10:00 Uhr – 14:00 Uhr**  
**Referentin: Frau Ronja Tietje, gepr. Rechtsfach-  
und Notarfachwirtin**

*Gesellschafterin der Tietje & Schrader OHG Kanzleiconsulting, Referentin für  
Kanzleimanagement u. a. in Fachwirtkursen, Vorsitzende des Berufsbildungs-  
ausschusses und eines Prüfungsausschusses bei der RAK Bremen sowie  
Fachbuchautorin,*

*Vorsitzende RENO Bremen e. V. und Vorstandsmitglied des RENO-Bundesver-  
bandes*

*Frau Tietje bietet mit ihrer langjährigen Tätigkeitserfahrung in einer großen Anwalts- und  
Notarkanzlei und aufgrund ihrer seit 2015 selbständigen Tätigkeit als Kanzleiberaterin  
eine gebündelte Fachkompetenz und Erfahrung im Bereich der Organisation von kanzleiiernen  
Prozessabläufen, in der Vermittlung von Sozial-, Selbst- und Methodenkompetenzen sowie im Be-  
reich des Personalmanagement und gibt im Seminar viele praktische Tipps und Hinweise, die die  
Teilnehmer im Kanzleialltag umgehend anwenden können.*

## **Inhaltsbeschreibung:**

- Beschwerden werden im Arbeitsalltag eher als lästig angesehen und entsprechend be-  
handelt. Aber ist das sinnvoll? Im Seminarvortrag wird dargestellt, warum Kanzleien  
Beschwerden ernst nehmen und als Chance für das kanzleieigene Qualitätsmanage-  
ment verstehen sollten. Anhand von praxisorientierten Beispielen wird u. a. dargestellt,  
wie durch souveränes Auftreten und einer angepassten Kommunikation aus einer ne-  
gativen Situation oftmals noch etwas Positives werden kann und wie die Kanzlei einen  
Nutzen aus der vorgetragenen Beschwerde ziehen kann.
- 
- Konkret aus dem Inhalt des Seminars:
- 
- Einführung in das Thema „Beschwerdemanagement“
- Umgang mit konkreten Beschwerden und Grundlagen der Kommunikation

Vereinigung der Rechtsanwalts- und Notariatsfachangestellten (RENO) im Rhein-Neckar-Raum  
Mitglied im Bundesverband RENO Deutsche Vereinigung der Rechtsanwalts- und Notariatsangestellten e.V.

- 
- Beschwerdemanagement als Teil des kanzleieigenen Qualitätssicherungsmanagement verstehen

---

Die **Kosten des Seminars:**

für **Nichtmitglieder** **100,00 EUR**

für **Mitglieder** der RENO Rhein-Neckar e.V. oder eines RENO-Vereins,  
der ebenfalls Mitglied der RENO Deutsche Vereinigung der  
Rechtsanwalts- und Notariatsangestellten e.V. ist  
und für **Auszubildende/r** **80,00 EUR**

Der Seminarpreis ist umsatzsteuerfrei nach § 4 Ziff. 22a UStG

---

Die **Anmeldung** erfolgt durch Rückgabe des ausgefüllten Anmeldeformulars **per E-Mail**.

## SEMINARANMELDUNG

(Bitte leserlich und in Druckbuchstaben schreiben!)

### Mandantenbetreuung / Beschwerdemanagement

Seminar am Samstag, den 26.03.2022

10:00 -14:00 Uhr

Online-Seminar

Rücksendung per E-Mail an: [info@reno-rhein-neckar.de](mailto:info@reno-rhein-neckar.de)

Teilnehmer:

Rechnungsanschrift:

(falls abweichend)

\_\_\_\_\_  
(Name, Vorname)

\_\_\_\_\_  
(Kanzlei/Firma)

\_\_\_\_\_  
(Straße)

\_\_\_\_\_  
(Straße)

\_\_\_\_\_  
(PLZ und Ort)

\_\_\_\_\_  
(PLZ und Ort)

\_\_\_\_\_  
(E-Mail-Adresse für Rechnungsempfang u. elektr. Teilnahmebescheinigung)

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

**Mandantenbetreuung und Beschwerdemanagement**

26. März 2022

Kosten: 100,00 EUR/RENO-Mitglieder oder Auszubildende/r 80,00 EUR

Ich bin Mitglied der RENO Rhein-Neckar e.V. oder der RENO \_\_\_\_\_ e. V.

(Sollte zusammen mit der Seminaranmeldung ein Mitgliedschaftsantrag eingereicht werden, reduzieren sich die Seminarkosten auf die Kosten eines RENO-Mitglieds (Jahresbeitrag 60,00 EUR).

- Mitgliedschaftsanträge stehen bereit zum Download unter [www.reno-rhein-neckar.de/Mitgliedschaft](http://www.reno-rhein-neckar.de/Mitgliedschaft) -

Ich möchte auch künftig über Seminare und Veranstaltungen der RENO Rhein-Neckar e. V.

informiert werden. Meine E-Mail Adresse: \_\_\_\_\_

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, die umseitigen Teilnahmebedingungen sowie Datenschutzhinweise gelesen zu haben und erkenne sie an.

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift)

---

## **TEILNAHMEBEDINGUNGEN / STORNIERUNG**

### **Teilnehmerzahl:**

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt; die Reihenfolge des Eingangs der Anmeldung entscheidet.

### **Rechnung/Anmeldebestätigung:**

Nach Eingang der Anmeldung wird eine Rechnung nebst Anmeldebestätigung an die genannte E-Mail-Adresse versendet. Mit Ausstellung der Rechnung wird die Anmeldung verbindlich.

### **Inklusivleistungen:**

Der Seminarpreis beinhaltet: Elektronisches Skript, Tagungsgetränke, Kaffeepausen, ggf. Mittagsessen (je nach Dauer des Seminars), Elektronische Teilnahmebescheinigung und Elektronische Rechnung.

### **Storno/Absage:**

Im Falle einer Stornierung oder Absage an dem Seminar ist diese schnellstmöglich schriftlich (per Fax oder E-Mail) gegenüber der RENO Rhein-Neckar e.V. zu erklären. Hierbei kommt es auf den Zugang der Stornierung/Absage bei der RENO Rhein-Neckar e.V. an. In einem solchem Fall erhebt die RENO Rhein-Neckar e.V. folgende Gebühren:

- Bei Eingang bis zum Tag des Anmeldeschlusses eine Bearbeitungsgebühr von 5 % des Seminarpreises.
- Bei Eingang nach Anmeldeschluss und bis 1 Tag vor Beginn des Seminars 50 % des Seminarpreises.
- Bei Absage am Semintag oder Nichterscheinen 100 % des Seminarpreises.

Selbstverständlich kann rechtzeitig, d. h. bis 1 Tag vor Beginn des Seminares, ein Ersatzteilnehmer gestellt werden

### **Seminarinhalte:**

Die ausgeschriebenen Seminarinhalte sind nicht verbindlich und stellen nur eine grobe Übersicht der behandelten Themen dar. Ein Anspruch auf vollumfängliche Vermittlung der ausgeschriebenen Themen besteht nicht.

### **Absage:**

Wir behalten uns vor, das Seminar aus wichtigem Grund, z. B. Erkrankung des Dozenten, nicht ausreichender Teilnehmerzahl, etc., kurzfristig abzusagen. In diesem Fall werden die bereits gezahlten Teilnahmegebühren in voller Höhe erstattet. Mit Einreichung der Anmeldung erkennt der Teilnehmer an, dass in diesem Fall kein weiterer Ersatzanspruch, unerheblich aus welchem Grund, entsteht.

### **Haftung:**

Eine Haftung für während des Seminares abhanden gekommene Gegenstände wird von der RENO Rhein-Neckar e.V., ohne Rücksicht auf deren Art und Benennung, nicht übernommen. Eine Haftung wegen Vorsatz sowie mögliche Ersatzansprüche des Teilnehmers gegen Dritte bleiben hiervon unberührt.

## **DATENSCHUTZHINWEISE FÜR SEMINARTEILNEHMER**

### **1. Name und Kontaktdaten des für die Verarbeitung Verantwortlichen**

Diese Datenschutzhinweise gelten für die Datenverarbeitung durch:

Verantwortlicher:

Der Vorstand der RENO Rhein-Neckar Vereinigung der Rechtsanwalts- und Notariatsfachangestellten e.V.  
(Manuela Baage, Antonia Filipovic, Bärbel Kaiser),  
c/o Manuela Baage, Pfarrstraße 2, 74889 Sinsheim  
E-Mail: [info@reno-rhein-neckar.de](mailto:info@reno-rhein-neckar.de), Telefon: +49 7261 8736252

### **2. Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten sowie Art und Zweck und deren Verwendung**

Wenn Sie bei uns an einem Seminar teilnehmen, erheben wir folgende Informationen:

- Anrede, Vorname, Nachname
- eine gültige E-Mail-Adresse
- Anschrift
- Telefonnummer (Festnetz und/oder Mobilfunk)
- Arbeitgeber

Die Erhebung dieser Daten erfolgt

- um Sie als Seminarteilnehmer identifizieren zu können
- zur Korrespondenz mit Ihnen
- zur Rechnungsstellung und Erstellung der Teilnahmebescheinigung
- zur Information über das von Ihnen gebuchte Seminar (Anreiseinformationen, Rauminformationen, Pausenzeiten o. ä.)

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Ihre Anfrage hin und ist nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO zu den genannten Zwecken für die angemessene Wahrung der Interessen des Seminarteilnehmers.

Die für die Seminarteilnahme von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht (10 Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem das Seminar beendet wurde) gespeichert und danach gelöscht, es sei denn, dass wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten (aus HGB, StGB oder AO) zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder Sie in eine darüber hinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben.

### **3. Weitergabe von Daten an Dritte**

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Soweit dies nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung der Seminarteilnahme erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weitergegeben. Hierzu gehört insbesondere die Weitergabe an unser vereinsinternes Software „WISO Mein Verein“ zur Rechnungserstellung und Erstellung von Teilnehmerlisten sowie an den Referenten des gebuchten Seminars zur Übersicht der Teilnehmer. Die weitergegebenen Daten dürfen von den Dritten ausschließlich zu den genannten Zwecken verwendet werden.

#### 4. Betroffenenrechte

Sie haben das Recht:

- gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber uns zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen;
- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen;
- gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben;
- gemäß Art. 20 DSGVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen und
- gemäß Art. 77 DSGVO sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder unseres Vereinssitzes wenden.

#### 5. Widerspruchsrecht

Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

Möchten Sie von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine E-Mail an [info@reno-rhein-neckar.de](mailto:info@reno-rhein-neckar.de)

Wiesloch, den 25.05.2018