

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-Waldhoff-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 Werkstage vor Beginn der Veranstaltung kostenfrei, danach ist der volle Beitrag zu entrichten.

Ansprechpartner

Irmengard Stingl, BVE
① 030/200786-161
② 030/200786-261, -190
✉ istingl@bve-online.de

Sybille Zorn, AFC

① 0228/98579-12
② 0228/98579-79
✉ sybille.zorn@afc.net

Veranstalter

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



Seminar

**Modul
„Beschwerde & Krisen“**

05. Mai 2015

Dienstag, 05.05.2015

Veranstaltungsprogramm

Art der Veranstaltung

Fachseminar mit Übung – Simulation eines Krisenfalls

Zielgruppe

Geschäftsführung, Qualitätsmanagement, Krisenstab, Öffentlichkeitsarbeit

Veranstaltungsort

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



Tagesprogramm

10.00 Uhr **Begrüßung und Moderation**

Janina Betscheider,
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 eingehenden Reklamationen, Risikobewertung und Einschätzung der Sachlage
Esther Hill,
AFC Risk & Crisis Consult GmbH

11.00 Uhr Kaffeepause

11.20 Uhr **Krisenmanagement und Krisenkoordination**

Anforderungen und unterstützende Elemente, Zusammensetzung und Aufgaben des Krisenstabs, Rückruf / Rücknahme und Krisenkommunikation
Janina Betscheider,
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