

## Anmeldung

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

Wir melden verbindlich an:

**Modul „Krisenmanagement & Rückruf“**  
am 28.04.2016, Bonn

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

eMail \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

eMail \_\_\_\_\_

Unternehmen \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

Ansprechpartner:

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

eMail \_\_\_\_\_

## Veranstaltungshinweise

### Veranstaltungsort

Universitätsclub Bonn  
Konviktstraße 9  
53113 Bonn

### Anmeldung

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

### Tagungsgebühren

545,00 € 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-Waldoft-Straße 7  
10117 Berlin  
www.bve-online.de



**Seminar**

**Modul  
„Krisenmanagement  
& Rückruf“**

**28. April 2016**

Donnerstag, 28.04.2016

#### Art der Veranstaltung

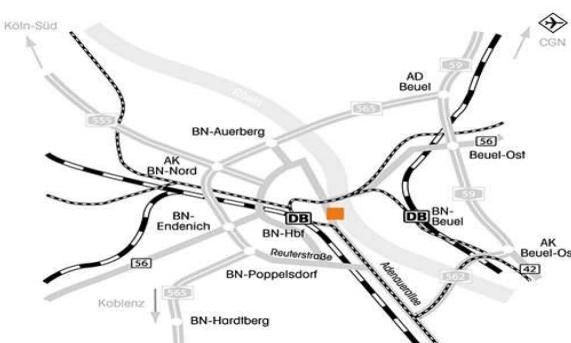
Fachseminar mit Übung – Simulation eines Krisenfalls – von der Reklamation über die Behörden-Information bis zum Rückruf

#### Zielgruppe

Geschäftsführung, Qualitätsmanagement, Krisenstab, Öffentlichkeitsarbeit

#### Veranstaltungsort

Universitätclub Bonn  
Konviktstraße 9  
53113 Bonn  
[www.uniclub-bonn.de](http://www.uniclub-bonn.de)



## Veranstaltungsprogramm

#### Tagesprogramm

##### 10.00 Uhr **Begrüßung und Moderation**

*Dr. Michael Lendle,  
AFC Risk & Crisis Consult GmbH*

##### 10.15 Uhr **Reklamationsmanagement**

Umgang mit kritischen Verbrauchern, Bearbeitung von Beschwerden, Risikobewertung und Einschätzung der Sachlage  
*Esther Hill,  
AFC Risk & Crisis Consult GmbH*

##### 11.00 Uhr Kaffeepause

##### 11.15 Uhr **Krisenmanagement und Krisenkoordination**

Anforderungen, unterstützende Elemente, Behördenmanagement und Krisenkommunikation  
*Dr. Michael Lendle,  
AFC Risk & Crisis Consult GmbH*

##### 12.00 Uhr **Rückruf, Rücknahme, Vermarktungsstopp**

Wann ist was zu tun? Rechtsrahmen zum Lebensmittelrecht  
*Dr. Markus Grube,  
KWG Rechtsanwälte*

## Veranstaltungsprogramm

##### 12.45 Uhr Mittagessen

##### 13.45 Uhr **Gruppenübung**

Einteilung der Gruppen, Einführung in das Szenario und Durchführung der Übung

##### 15.00 Uhr Kaffeepause

##### 15.15 Uhr **Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse**

Jede Gruppe stellt seine Arbeitsergebnisse vor, die im Anschluss gemeinsam besprochen werden.

##### 16.30 Uhr Ende der Veranstaltung