

Anmeldung

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

Wir melden verbindlich an:

Modul „Beschwerde & Krise“

am 05.05.2015, Berlin

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 & Krise“**

05. Mai 2015

Dienstag, 05. Mai 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 mit 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 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 ihre Arbeitsergebnisse vor, die im Anschluss gemeinsam besprochen werden.
- 17.00 Uhr Ende der Veranstaltung