

Seminar

Der Außendienst vor Ort

Auftrag Liefersperre mit / ohne Barinkasso

07. – 08. November 2018, Lüdenscheid

Das neue MsbG
➤ Auswirkungen für den AD
NNV-Regelungen
➤ Standardisierter Sperrauftrag
➤ Barinkasso vor Ort /6-Tage-Sperrfrist

- Die neuen NNV-Regelungen (standard. Sperrauftrag, 6-Tage-Frist, Barinkasso)
- Sperrankündigung durch Lieferant / Netzbetreiber
- Das neue MsbG: Überblick und Auswirkungen für den Außendienst
- Gesetze kennen und anwenden: Liefersperre nach GVV / NAV / EnWG
- Rollengerecht sperren: Anforderungen der Bnetza
- Auftrag effektiv durchführen: Außendienst – Praxis
- Professioneller Auftritt: Höflich, sachlich, konsequent
- Arbeitssicherheit: Präventive Schutzmaßnahmen
- Unberechtigte Entnahme: Situation erkennen, richtig handeln

Dieses Seminar macht Außendienst-Mitarbeiter fit für die Aufgabe ‚Liefersperre‘ mit oder ohne Barinkasso als Auftragsdienstleistung unter neuen gesetzlichen und organisatorischen Anforderungen

Die Teilnehmer lernen,

- ✓ die neuen Regelungen bei Liefersperre und Inkasso (Netznutzungsvertrag, MsbG, EnWG)
- ✓ Gesetzeskonforme Durchführung der Liefersperre nach Strom/GasGVV, NAV/NDAV
- ✓ Effektive Prozesse in unterschiedlichen Organisations- / Rechtsformen (z.B. Netzbetrieb, Shared Service)
- ✓ Diskriminierungsfreie und marktgerechte Auftragsbearbeitung gemäß Bnetza-Anforderungen
- ✓ Besonderheiten der Sperrdurchführung ohne Barinkasso vor Ort
- ✓ Vermeiden / mindern von Kundenbeschwerden gemäß §111a EnWG
- ✓ Selbstsicherer und angemessener Auftritt bei Kunden vor Ort
- ✓ Kundengespräche professionell zielorientiert, sachlich, stressfrei und effizient zu führen und
- ✓ Arbeitssicherheit durch organisatorische Maßnahmen und persönliches Verhalten (ArbSchG).

Eine berufsspezifische Einführung in die neue Messsystem-Technik, sowie Infos über spezielle Einsatzmöglichkeiten von Vorkassensystemen (Pre-Payment) runden das Thema ab.

Durch Diskussion, Alltagsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Demonstration und Übungen ist das Seminar praxisnah aufgebaut. Es versetzt die Teilnehmer in die Lage, ihre Aufgabe in einem zeitgemäßen und effizienten Forderungsmanagement anforderungsgerecht zu erfüllen.

Der Außendienst vor Ort

Auftrag Liefersperre mit / ohne Barinkasso

07. – 08. November 2018, Lüdenscheid

Programm

- 09.30 Uhr Öffnung Seminarbüro, Begrüßungskaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen
- 10.00 Uhr Neue gesetzliche Regelungen und Verordnungen (NNV /GVV / NAV / EnWG)**
- Die neuen standardisierten Regelungen des Netznutzungsvertrags
 - Umsetzung der Regelungen am Außendienst-Arbeitsplatz (Ablaufprozess)
 - Vereinbarkeit von 3-Tage-Frist (Sperrankündigung) und neuer 6-Tage-Frist für die Erledigung des Sperrauftrags
 - Sperren ‚am‘ oder ‚ab‘ angekündigten Termin
- 11.00 Uhr Kaffeepause
- 11.30 Uhr Rollengerecht sperren: Anforderungen der BnetzA**
- Unbundling und Liberalisierung im Sperralltag: Rollen und Regelungen
 - Aufträge in Personalunion durchführen
 - Diskriminierungsfrei Sperren für ‚Fremdlieferanten‘: Was beachten?
 - Effektive Zusammenarbeit von Netzbetreiber / Lieferant
- 12.30 Uhr Gemeinsames Mittagessen
- 13.30 Uhr Rechtskonform verhalten: Gesetze beachten**
- Zutrittsrecht und Hausfriedensbruch: Worauf achten, was vermeiden?
 - Notwehr und Notwehrrecht: Was ist erlaubt, wo sind Grenzen?
 - Haftungsrisiken für Außendienst / Monteure beim Sperrinkasso
 - Unberechtigte Sperrung: Folgen und Schadenregulierung
 - Notstand: Erlaubte Maßnahmen zur Tierabwehr
- 15.30 Uhr Kaffeepause
- 16.00 Uhr Effektiv durchführen: Außendienst – Praxis**
- Shared Service: Inkasso und Liefersperre als Auftragsdienstleistung
 - Sperren ohne kassieren: Konsequenzen für den Außendienst
 - Strikte Vorgehensweise gemäß GVV / NAV – Regelungen
 - Durchführungs- und Terminplanung: Professionelle Ablaufprozesse
 - Rollenkonformität entsprechend Auftragsituation wahrnehmen
- 18.00 Uhr Ende des ersten Seminartages
- Anschließend gemeinsame Abendveranstaltung und Erfahrungsaustausch

2. Seminartag

- 09.00 Uhr **Professioneller Auftritt: Höflich, sachlich, konsequent**
- Info: § 111a EnWG Schlichtungsstelle Energie
 - Beschwerdeandrohung: Wie korrekt verhalten?
 - Zutrittsverweigerung: Reaktion und weitere Vorgehensweise
 - Argumentation in typischen Alltagssituationen
 - Umgang mit ausländischen Kunden
 - Falsche Anschuldigungen: Wie verhalten?

Der Außendienst vor Ort

Auftrag Liefersperre mit / ohne Barinkasso

07. – 08. November 2018, Lüdenscheid

Programm (Fortsetzung)

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Arbeitssicherheit: Präventive Schutzmaßnahmen**

- Arbeitsschutzgesetz: Betriebliche und persönliche Maßnahmen
- Der ‚Ein-Mann-Auftrag: Schutzmaßnahmen
- Deeskalierendes Verhalten in kritischen Situationen
- Stress vermeiden: Ruhiger und selbstsicherer Auftritt

12.30 Uhr Gemeinsames Mittagessen

13.30 Uhr **Neue technische Herausforderungen: Messsysteme, Vorkassezähler & Co**

- EnWG-Novelle: Aufbau und Funktionsweise von ‚Messsystemen‘
- Die neue Zählergeneration: eHZ, EDL21, EDL40, Smart Meter, Gateway
- Fernabschaltung: Beruflicher Albtraum?
- Technikinfo: Aktuelle Vorkassensysteme
- Technischer Wandel als berufliche Chance

15.00 Uhr Kaffeepause

15.15 Uhr **Unberechtigte Entnahme: Situation erkennen, richtig handeln**

- Erfahrungen: Methodik des Energiediebstahls
- Sperrkontrolle: Worauf achten?
- Unberechtigte Entnahme: Rechtshinweise und Vorgehen
- Direktsperre: Gefahren abwenden

16.00 Uhr Ende des Seminars

Methodik Der Methodenmix von Kurzvorträgen, Diskussion, Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch und Filmdemonstration beteiligt die Teilnehmer und stellt eine abwechslungsreiche Lernatmosphäre sicher

Teilnehmer Teilnehmer sind Außendienst-Mitarbeiter aus Netzbetrieb, Shared Service, Vertrieb und beauftragten externen Unternehmen mit der Aufgabe die Liefersperre mit oder ohne vorherigem Versuch des Barinkasso durchzuführen.

Angesprochen sind

- erfahrene Mitarbeiter, die Ihre Kenntnisse ‚auf den neuesten Stand‘ bringen möchten,
- Monteure, Sperrbeauftragte und Sperrkassierer, die mit der Aufgabe neu beauftragt werden,
- alle Außendienstler von Firmen, welche die Barkassierung aktuell oder zukünftig nicht mehr anbieten

Referent



Frank Bittner M.A.

Experte mit langjähriger Beratungs-, Trainings- und Praxiserfahrung. Schwerpunkte Vertrieb und Forderungsmanagement für Fach- und Führungskräfte. Ausbildung von über 3000 VU-Mitarbeitern, davon über 800 Außendienst-Mitarbeiter

... der nächste Termin

22.11.2018	Würzburg	Inkasso und Liefersperre im liberalisierten und regulierten Markt Praxis des vorgerichtlichen Verfahrens
------------	----------	---

Der Außendienst vor Ort

Auftrag Liefersperre mit / ohne Barinkasso

07. – 08. November 2018, Lüdenscheid

Versand im Fensterumschlag

IEW – Institut Energie Wissen

Sekretariat

Stöpplin 1

58849 Herscheid

Anmeldung

Fax **02357 – 170 768**

E-Mail anmeldung@iew-seminare.de

Internet www.iew-seminare.de

Veranstaltungsort

Hotel Sportalm Lüdenscheid 02351 66188-0
Kalver Straße 36

58511 Lüdenscheid

PKW-Anreise empfohlen. Hoteleigene
Parkplätze kostenfrei. Eine genaue Anreise-
beschreibung erhalten Sie zusammen mit
Ihrer Buchungsbestätigung.

Zeiten

07.11.18	09.30 Uhr	Öffnung Seminarbüro
	10.00 Uhr	Veranstaltungsbeginn
	18.00 Uhr	Ende 1. Seminartag
	19.00 Uhr	Abendtreff
08.11.18	09.00 Uhr	Seminarbeginn
	16.00 Uhr	Veranstaltungsende

Teilnahmebeitrag

€ 760,00

Anmeldung erbeten bis zum 23.10.2018

Für Kurzfrist-Buchung nach dem angegebenen
Datum berechnen wir € 50,00 Aufpreis.

Teilnahmebeiträge enthalten Seminarmaterialien,
Mittag- /Abendessen, Seminar- / Pausengetränke
und –snacks, Abendumtrunk.

Alle Preise zuzügl. MwSt.

Bei Absagen ohne Vertretung berechnen wir ab
dem 13. Tag vor Seminarbeginn den halben, ab
dem 6. Tag den vollen Teilnahmebeitrag.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäfts-
bedingungen (AGB).

„EarlyBird“ - Frühbucher-Rabatt

5 % Ermäßigung bei Buchung bis zum 09.10.18

Bei Fragen zur Anmeldung

sekretariat@iew-seminare.de

02357 – 170 767

Übernachtung

Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung im
Seminarhotel oder einer Unterkunft Ihrer Wahl
selbst vor. Übernachtungskosten sind im
Teilnahmebeitrag nicht enthalten.

Anmeldung

Teilnehmer 1

.....
Name, Vorname, Titel
.....
Funktion / Position
.....
E-Mail -Adresse
.....
Telefon / Durchwahl

Teilnehmer 2

.....
Name, Vorname, Titel
.....
Funktion / Position
.....
E-Mail -Adresse
.....
Telefon / Durchwahl

Rechnungsadresse

.....
Firmenname
.....
Sachbearbeiter (Name, Vorname, E-Mail)
.....
Strasse, Hausnummer; Postfach
.....
PLZ / Ort

Datum

Unterschrift

Stempel

Datenschutzhinweis

Überlassene persönliche Daten behandelt IEW in Übereinstimmung mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Sie werden zum Zwecke der Leistungserbringung ausschließlich durch IEW elektronisch gespeichert. Einblick und Löschung der gespeicherten Daten kann jederzeit gefordert werden.

Zu themenspezifischen Veranstaltungen senden wir Ihnen Informationen per E-Mail. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Hilfe eines im Seminarletter angegebenen Links, per E-Mail an info@iew-seminare.de, oder telefonisch widerrufen.