

Lehrgang

Sachkunde Wertstoffhof

Sachkundelehrgang nach § 10 EfbV.

Wirtschaftlichkeit und Bedeutung. Sortieren von Wertstoffen.

Kundenorientierung. Besichtigung Wertstoffhof.

13. und 14. November 2017

Beginn Tag 1: 10:00 Uhr

Ende Tag 2: 15:00 Uhr

Abfallwirtschaftsbetrieb München

Georg-Brauchle-Ring 29

80992 München

Markus Engels verfügt als Diplom Ingenieur und systemischer Prozessberater über eine langjährige Berufserfahrung in der Energie- und Abfallwirtschaft. Seine Workshops sind auf Handlungsorientierung, Nachhaltigkeit und auf die persönliche Entwicklung der Teilnehmer ausgerichtet (Ganderkesee).

Torsten Höppner verfügt als Bereichsleiter Abfallwirtschaft über mehr als 20 Jahre Erfahrung mit dem Betrieb von Recyclinghöfen und dem Umgang mit Kunden. Er ist Ausbildungsberater für die Fachkräfte für Kreislaufwirtschaft, Wege-Zweckverband der Gemeinden des Kreises Segeberg (Bad Segeberg).

Dipl.-Ing. Dietmar Lange ist Fachbereichsleiter der Wertstoffhöfe und des Gebrauchtgüterkaufhauses beim Abfallwirtschaftsbetrieb München. Seit 25 Jahren ist er für die Wertstoffhöfe in Leitungsfunktion zuständig. Seine Hauptaufgaben sind die Sicherstellung und Organisation des Betriebes, die Führung, Schulung und Qualifikation der Mitarbeiter/innen, die Einführung neuer Sammlungen oder Technologien sowie die fachliche Begleitung beim Neubau von Wertstoffhöfen.

Teilnehmer

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt auf Wertstoffhöfen.

Nutzen

Mitarbeiter auf Wertstoff- oder Recyclinghöfen sind Dienstleister, Berater und Betreuer. Sobald der Kunde das Gelände betritt, beginnt der folgende Arbeitsprozess:

- Kunden in Empfang nehmen, Kontrolle der rechtmäßigen Anlieferung
- Prüfung der Wertstofffraktionen nach Art und Menge
- Erläuterungen zur den Anlieferkonditionen, z.B. Gebührenfestsetzung
- Einweisen des Fahrzeugs
- Unterstützen beim Verbringen Entladen und Sortieren
- Beraten über Schad- und Wertstoffe
- Achten auf Bestimmungen des Umweltschutzes und der Arbeitssicherheit
- Führen von schriftlichen Dokumentationen, z.B. des Betriebstagebuches

Diese Aufgaben sind fachlich anspruchsvoll. Vor allem in Stoßzeiten sorgen Übersicht und Souveränität für hohe Kundenzufriedenheit. Einige Verordnungen verlangen deshalb entsprechende Sachkundeschulungen. Der Lehrgang vermittelt die fachlichen Kompetenzen und konzentriert sich dabei auf Situationen, die entweder besondere Kenntnisse oder besonderes Geschick im Kundenumgang erfordern. Einen weiteren Schwerpunkt bildet das wirtschaftliche und rechtliche Hintergrundwissen für den ordnungsgemäßen Betrieb des Hofes. Die Übungen erfolgen praxisgerecht auf dem Recyclinghof.

13. und 14. November 2017 in München

Sachkunde Wertstoffhof

Tag 1 Stellenwert der Wertstoffhöfe in München

Vorstellung des Wertstoffhofkonzeptes.

Der Betrieb eines Wertstoffhofs

- o Genehmigungsrecht und Umweltschutzaufgaben.
- o Vorschriften der Arbeitssicherheit. Kundenschutz.
- o Fahrzeugverkehr auf dem Betriebsgelände.

Grünabfälle, Papier, Holz, Kunststoffe, Elektrogeräte

- o Herkunft, Mengen und Stoffströme.
- o Wertstoffarten und Sortierkriterien.
- o Verwertbarkeit und Marktpreise.

Interessierte, ignorante und geizige Kunden

- o Steigern der Kundenzufriedenheit.
- o Anwenden von Gesprächstechniken im Kundendialog.
- o Verhalten in Stresssituationen.

Betriebsbesichtigung

Tag 2 Umgang mit Kollegen

- o Prozessoptimierung und Arbeitsteilung.
- o Motivation und Eigenmotivation.
- o Leistungsgeminderte Kollegen.

Betriebswirtschaftliche Aspekte

- o Kostenarten.
- o Benchmarking und Leistungsdaten.
- o Potenziale der Ertragssteigerung und Kostensenkung.

Workshop: Messbare Mitarbeiterziele Wertstoffhof

- o Sauberkeit. Kundenzufriedenheit.
- o Recyclingquoten.
- o Wirtschaftlichkeit.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktagen vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

620,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift