

## Lehrgang

# Sachkunde Wertstoffhof

Sachkundelehrgang nach § 10 EfbV.

Wirtschaftlichkeit und Bedeutung. Sortieren von Wertstoffen.

Kundenorientierung. Besichtigung Wertstoffhof.

**3. und 4. September 2019**

**9:00 bis 17:00 Uhr**

**Beginn Tag 1: 10:00 Uhr**

**Ende Tag 2: 15:30 Uhr**

Abfallentsorgungsanlage Altencelle

Braunschweiger Heerstr. 111

**29227 Celle**

**Dipl.-Ing. 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).

**Dipl.-Ing. Torsten Höppner** ist Abteilungsleiter Abfallwirtschaft bei der AWSH Abfallwirtschaft Südholstein GmbH und verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Abfallwirtschaft, der Abfalllogistik und dem Betrieb von Recyclinghöfen. Einen besonderen Schwerpunkt bildet für ihn die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter (Elmenhorst).

### 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:

- Bestimmen der Wertstofffraktionen
- Festlegen der Gebühren
- Einweisen des Fahrzeugs
- Unterstützen beim Entladen und Sortieren
- Beraten über Schad- und Wertstoffe
- Achten auf Bestimmungen des Umweltschutzes und der Arbeitssicherheit
- Führen 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. Die Teilnehmer haben die Möglichkeit Ihre individuellen Erwartungen in das Seminar einzubringen.

3. und 4. September 2019 in Celle

## Sachkunde Wertstoffhof

### Tag 1 Der Betrieb eines Wertstoffhofs

- o Grundlagen Genehmigungsrecht.
- o Umweltschutzaufgaben und Arbeitssicherheit.
- o Fahrzeugverkehr auf dem Betriebsgelände.

### Abfallarten auf dem Wertstoffhof

- o Herkunft, Mengen und Stoffströme.
- o Beispielhafte Sortierkriterien.
- o Entsorgungsverfahren
- o Kreislaufwirtschaftsgesetz, Pflichten und Grundsätze

### Umgang mit Kunden

- o Interessierte, ignorante oder geizige Kunden.
- o Mögliche Gesprächstechniken im Kundendialog.
- o Verhalten in Stresssituationen.
- o Sauberkeit und Kundenzufriedenheit.

### Tag 2 Umgang mit Kollegen

- o Das Mitarbeiterteam.
- o Aufgaben und Arbeitsteilung
- o Motivation und Eigenmotivation
- o Leistungsgeminderte Kollegen.

### Grundlagen betriebswirtschaftlicher Aspekte

- o Öffnungszeiten und Arbeitszeitmodelle
- o Typische wirtschaftliche Rahmendaten
- o Benchmarking

### Abschlussrunde

- o Praxistipps und Zusammenfassung.
- o Review der Seminarthemen, Lösungsansätze.
- o Vorsätze für die Praxis.

### Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

660,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift

### 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. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung stimmen Sie zu, dass während der Veranstaltung Bild- und Filmaufnahmen erstellt werden, die danach zur Bewerbung und Berichterstattung verwendet werden dürfen. 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 Werktage 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.

Akademie Dr. Obladen GmbH

Katharinenstrasse 8  
D-10711 Berlin

info@obladen.de  
www.obladen.de

info@kommunalwirtschaft.eu  
www.kommunalwirtschaft.eu