



Weiterbildung



1. Akademieprofil	04
2. Zertifizierte Weiterbildung	06
3. Managementkompetenzen	26
4. Sozialversicherungsrecht	42
5. Beratung und Service	66
6. Selbstverwaltung	72
7. E-Learning	74
8. Übersichten und Ansprechpartner	76



Editorial



Liebe Leserinnen und Leser,

angesichts der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung und der damit einhergehenden Krisen wird häufig die Frage gestellt, welche Anforderungen Unternehmen in der heutigen Zeit erfüllen müssen, um die Zukunft erfolgreich gestalten zu können. Es wird gelegentlich angemerkt, dass sie immer weniger prognostizierbar und deshalb immer schwieriger zu planen sei. Folgt man dieser These, dann benötigen Unternehmen zunehmend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sowohl bereit als auch in der Lage sind, sich immer wieder auf neue Herausforderungen einzulassen.

Diese Überlegungen sind grundsätzlich auch auf die gesetzliche Krankenversicherung übertragbar. Auch hier gibt es unvorhergesehene Entwicklungen, die auf Veränderungen im gesellschaftlichen, wirtschaftlichen oder politischen Umfeld der Krankenkassen zurückzuführen sind. Der Abschluss der Ausbildung oder einer Fortbildung allein reichen somit wahrscheinlich nicht mehr aus, um im Berufsleben langfristig „up to date“ zu bleiben.

Die IKK Akademie leistet mit ihrem Weiterbildungsangebot einen Beitrag dazu, dass die Mitarbeiter nicht nur die fachlichen Voraussetzungen erfüllen, den Wandel bewältigen zu können, sondern auch, dass sie motiviert sind, sich immer wieder konstruktiv auf sich verändernde Rahmenbedingungen einzulassen. Nutzen Sie die „Bildungsbausteine“ der IKK Akademie, um sich und Ihre Mitarbeiter auf die neuen Herausforderungen vorzubereiten. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

Hagen, im August 2012

A handwritten signature in blue ink that reads "J. Salecker". The signature is written in a cursive style.

Dr. Jürgen Salecker
Geschäftsführer

1. Akademieprofil

40 Jahre Bildung

Ausbildung, Fortbildung und Weiterbildung – die umfassenden Bildungsangebote der IKK Akademie qualifizieren Seminarteilnehmer seit jeher für ihr berufliches Weiterkommen. Den Nachwuchs, der mit einer fundierten Ausbildung eine sichere Basis für den weiteren Werdegang schafft. Diejenigen, die sich mit gezielten Fortbildungen ihren Weg nach oben ebnen. Und natürlich, über alle Hierarchiestufen hinweg, alle Mitarbeiter von Krankenkassen, die sich in fachlichen wie persönlichen Weiterbildungen darauf fokussieren möchten, gegenüber ihren Kunden noch leistungsstärker und kompetenter aufzutreten. Die IKK Akademie – seit über 40 Jahren ein Garant für Bildung auf höchstem Niveau.



Auch in Zukunft

Die IKK Akademie hat nicht nur eine lange Geschichte, sie schaut auch stets mit wachem Auge in die Zukunft. Deshalb setzen wir seit 2006 im Rahmen eines Blended-Learning-Konzepts auf E-Learning. So haben unsere Seminarteilnehmer die Möglichkeit, sich die Lerninhalte zum einen bei Seminaren in der IKK Akademie vermitteln zu lassen, und darüber hinaus ausgewählte Übungseinheiten auf einer Internet-Lernplattform, dem Online Campus, zu absolvieren. Ob im Büro oder zu Hause. Die Zukunft kann also kommen – wir sind bereits da.



Wie wir uns verstehen

Die IKK Akademie ist der kompetente und kundenorientierte Dienstleister im Bildungsbereich – vor allem für Krankenkassen. Unsere Kernkompetenz liegt in der Aus- und Fortbildung zu sozialversicherungsrechtlichen Themen. Weiterbildungsangebote werden von uns bedarfsorientiert und auf Kundenwünsche abgestimmt durchgeführt. Sie fördern sowohl die fachliche als auch die persönliche Entwicklung von Mitarbeitern und eröffnen ihnen neue individuelle Aufstiegschancen und Möglichkeiten. Dabei kooperieren wir mit anderen Bildungseinrichtungen und Hochschulen. Am zentralen Standort Hagen sind wir als IKK Akademie in die örtlichen Strukturen eingebunden und beteiligen uns außerdem an Qualifizierungs- und Bildungsaktivitäten in der Region.



So arbeiten wir auch

Wer andere dabei unterstützt, sich besser zu organisieren, muss natürlich selbst gut organisiert sein. Unseren Aufgaben stellen wir uns deshalb mit Leidenschaft – und einer leistungsfähigen, schlanken und effizienten Organisation. So gewährleisten wir einen qualifizierten, schnellen und kundenorientierten Service: nach innen und natürlich auch nach außen. Durch eine kooperative Führung und ein partnerschaftliches Miteinander fördern wir die Motivation und Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter. Das Ergebnis: eine positive wie produktive Kommunikation untereinander. So investieren wir natürlich auch in die Weiterbildung unserer haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter, um die Qualität unserer Bildungsarbeit stetig weiter zu verbessern. Weil wir glauben, dass qualifizierte und motivierte Mitarbeiter der Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung unseres Leitbildes sind.





Erstklassige Dozenten

Nur wer Spaß am Lehren hat, kann Spaß am Lernen vermitteln. Nach diesem Motto arbeiten unsere erfahrenen Dozenten an der IKK Akademie. In lernfreundlicher Atmosphäre vermitteln sie mit moderner Unterrichtstechnik praxisorientiertes Wissen. Natürlich werden auch sie stetig weiter aus- und fortgebildet. Denn: je besser der Dozent, umso qualifizierter sind seine Seminare und damit am Ende auch seine Seminarteilnehmer.



Für höchste Ansprüche

Als IKK Akademie bieten wir standardisierte Bildungsgänge mit qualifizierten Abschlüssen im Bereich der beruflichen Bildung an. Unsere innovative Produktentwicklung erlaubt es uns aber auch, zielgruppenspezifische und maßgeschneiderte Bildungsmaßnahmen im Kundenauftrag durchzuführen – immer praxisbezogen und nah am Alltag unserer Teilnehmer. Unsere Dienstleistungen, zu denen Seminare, Workshops und Coachings gehören, bieten wir zentral in der IKK Akademie, dezentral in den Regionen oder als Inhouse-Veranstaltungen bei unseren Kunden an. Serviceorientiert. Wirtschaftlich. Und hochwertig. Das gilt für alle unsere Produkte. Wie für unseren Service.



Ein Gewinn für die Umwelt

In der IKK Akademie wird Umweltbewusstsein groß geschrieben. Deshalb haben wir uns mit zwölf weiteren Unternehmen aus dem Großraum Hagen an dem Projekt „Ökoprofit“ beteiligt und sind für den erfolgreichen Abschluss dieses Projekts ausgezeichnet worden. Mit der Auszeichnung wird das überdurchschnittliche Engagement der Unternehmen für den Umweltschutz gewürdigt. Ziel dieses Projekts war es, die Betriebskosten durch Umweltschutzmaßnahmen zu senken. Und so hat ein eigens für die IKK Akademie gebildetes Umweltteam diese Maßnahmen mit Unterstützung unserer Gäste umgesetzt. Schwerpunkte des umfassenden Programms war die Verringerung des Energie- und Wasserverbrauchs und der Abfallmengen. Gemeinsam haben wir eine Menge erreicht. Für unsere Umwelt. Und unsere Zukunft.



Ein großzügiges Seminarhotel

Die IKK Akademie lebt von ihrem guten Ruf. Und den muss man sich erarbeiten. Wir haben da ein ganz einfaches System, um unseren hohen Qualitätsstandard zu sichern: wir fragen nach. Bei Personalverantwortlichen, bei Dozenten und natürlich bei den Seminarteilnehmern selbst. Im persönlichen Gespräch oder in Form von Feedbackfragebögen. So entsteht ein stetiger Kreislauf von Qualitätskontrolle und Qualitätsoptimierung. Unsere Qualitätsstandards umfassen natürlich die gesamte IKK Akademie. Von den Dienstleistungen des Restaurants und der Ausstattung der Unterrichtsräume und Gästezimmer über die Qualifizierung unserer Dozenten, der Bewertung von Klausuren und der Unterrichtsgestaltung bis hin zu unserem gesamten Auftreten und Verhalten und der Informationspolitik in unserem Hause. Kurz: In der IKK Akademie qualifizieren wir unsere Seminarteilnehmer. Während sie wiederum uns täglich helfen, besser zu werden.

2. Zertifizierte Weiterbildung



Zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor wird mehr und mehr die bessere Nutzung der Wissens- und Kompetenzreserven von Mitarbeitern. Es gilt, die Unternehmenskompetenzen gezielt zu erweitern und das vorhandene Wissen kontinuierlich auf hohem Niveau zu halten.

Dieses Ziel verfolgen die modularen Weiterbildungsgänge der IKK Akademie. Sie qualifizieren die Mitarbeiter zum zertifizierten Projektmanager, Ausbilder, Pflegeberater oder jetzt auch im Bereich Case Management. Als weitere Zusatzqualifikationen bieten wir den Fachberater im Verkauf, sowie für den Führungsbereich das Junior-Management-Programm und die Leadership-Updates an. Das jeweilige Abschlusszertifikat dokumentiert den hohen Qualitätsstandard des Weiterbildungsangebots.

Qualifizierung zum Projektmanager

Das deutsche Gesundheitswesen befindet sich in einem ständigen Wandel. Um die neuen Herausforderungen für Krankenkassen erfolgreich bewältigen zu können, bedarf es aber vielfach einer abteilungsübergreifenden und standardisierten Arbeitsweise. Dies geschieht regelmäßig in Projekten. Was Projektmanagement so attraktiv macht, sind die Ergebnisse: auf der einen Seite die erhöhte Ziel- und Termintreue sowie die Sicherung der Qualität, auf der anderen Seite die Reduzierung der Gesamtkosten, der Fehlerquote und Risiken sowie kürzere Projektlaufzeiten. Daher lohnt sich die Investition in die Weiterbildung der Mitarbeiter. Je besser die Mitarbeiter die Projektmanagementmethodik beherrschen, desto besser erreichen sie die erfolgsrelevanten Unternehmensziele. Damit diese Vorhaben realisiert werden können, ist es notwendig, klare Regelungen und unterstützende Werkzeuge für alle Beteiligten zu implementieren. Es lohnt sich, in Unternehmen Projekte nach einheitlichen Maßstäben des Projektmanagements durchzuführen. Durch ein unternehmensweit einheitliches Projektmanagement können zukünftig Standards zur Organisation und Steuerung von Projekten geschaffen werden, die helfen, Zeit und Kosten zu reduzieren und die Effizienz von Projekten zu erhöhen. Die IKK Akademie bietet Ihnen in strukturierter Form anhand von vier aufeinander aufbauenden Modulen die Möglichkeit, Ihr Wissen im Projektmanagement zu erweitern und anwendungsbezogen zu vertiefen. Die Inhalte sind auf die komplexen Anforderungen des Projektmanagements abgestimmt. Sie sind angelehnt an die in Deutschland gängigen Standards von GPM (Gesellschaft für Projektmanagement) und PMI (Project Management Institut). Im Rahmen der Weiterbildung zum zertifizierten Projektmanager helfen wir Ihnen, die notwendigen Kompetenzen aufzubauen und diese Anforderungen erfolgreich zu bewältigen. Die Weiterbildung ist modular aufgebaut und kann mit einer zertifizierenden Prüfung zum Projektmanager an der IKK Akademie abgeschlossen werden. Die Teilnahme am Vorbereitungsworkshop sowie an der schriftlichen und mündlichen Prüfung sind für die Zertifizierung obligatorisch. Das Modul 1 ist offen für Anmeldungen aller Interessenten. Eine Verpflichtung zur Teilnahme an weiteren Modulen ist keine Voraussetzung.

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die Projektverantwortung haben oder in Zukunft übernehmen wollen.

Dauer

Insgesamt 14,5 Tage einschließlich Zertifizierung

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Qualifizierung zum Projektmanager Modul 1: Planen und Durchführen von Projekten

Ziele

In diesem Fachmodul werden die Grundlagen des Projektmanagements vermittelt. Sie erhalten einen praxisorientierten Einstieg in die wichtigsten Methoden der Planung und Durchführung entlang der Timeline eines Projektes.

Inhalt

- Definition von Projekt und Projektmanagement
- Differenzierung: Vorhaben, Prozess, Projekt – Abgrenzung zur Tagesarbeit
- Die Toolbox des Projektmanagers: für jede Situation das richtige Werkzeug
- Projektorganisation und Ressourcenmanagement
- Qualitäts-, Zeit- und Kostenziele
- Meilensteine und Quality-Gates
- Projekte starten: vom Ziel zur Anforderung
- Configuration Management: schlanke Pläne mit Struktur
- Berichtswege und Eskalationsschema festlegen
- Handlungs- und Methodenkompetenz im Projekt: „Zeig mir deinen Plan und ich sage dir, wie du dein Projekt abschließt!“

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die Projektverantwortung haben oder in Zukunft übernehmen wollen. Dieses Modul ist für alle Interessenten offen und einzeln buchbar.

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Kurzbezeichnung	PM 1
Dauer	3 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Qualifizierung zum Projektmanager Modul 2: Umgang mit Stakeholdern

Ziele

Dieses verhaltensorientierte Modul hat als Schwerpunkt die Identifizierung der Beteiligten und Betroffenen (Stakeholder) und den gesteuerten Umgang mit ihnen. Dieses Modul geht weit über die üblichen Kommunikationsseminare hinaus: Es werden die für den Erfolg eines Projektes notwendigen Methoden und Maßnahmen dargestellt und geübt.

Inhalt

- SWOT-Analyse durchführen
- Umfeldfaktoren des Projektes erkennen und berücksichtigen
- Betroffenheitsanalyse: Einbeziehen der Stakeholder
- Ziele und Interessen identifizieren, Nutzen generieren
- Kommunikation und Information in Projekten
- Kommunikationsmatrix anwenden
- Projektmarketing

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die das Modul 1 besucht haben.

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Qualifizierung zum Projektmanager Modul 3: Projekte zielführend steuern und abschließen

Ziele

In diesem Fachmodul lernen Sie die Feinheiten der Erfolgssicherung eines Projektes kennen. Anforderungs- und Konfigurationsmanagement lernen Sie ebenso zu beherrschen wie Projektsteuerung und Claim-Management. Eignen Sie sich die wichtigsten Controllingmethoden an, um Ihr Projekt im gegebenen Kosten-, Zeit- und Qualitätsrahmen sicher steuern, korrigieren und überwachen zu können. Der Einsatz von geeigneten Tools unterstützt Sie, Projektrisiken zu erkennen und zu minimieren.

Inhalt

- Erfassen der Anforderungen des Auftraggebers
- Steuerung der Änderungswünsche
- Umgang mit Risiken: Risikoanalyse und Risikomanagement
- Projektplanung und -verfolgung mit IT-Tools (z. B. MS Project oder OpenSource Software)
- Kennzahlen entwickeln und damit steuern
- Projektüberwachungszyklus definieren
- Schwachstellen analysieren und Risiken minimieren
- Umgang mit Störungen in den Parametern Ziele, Qualität, Zeit, Kapazitäten, Kosten
- Projektcontrolling
- Claims anlegen und erfolgreich abschließen (Claim-Management)

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die die Module 1 und 2 besucht haben.

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Kurzbezeichnung	PM 2
Dauer	3 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	PM 3
Dauer	3 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Qualifizierung zum Projektmanager Modul 4: Projektteams führen, Kommunikation steuern

Ziele

Schwerpunkt dieses verhaltensorientierten Moduls ist die Führung und Motivation ohne hierarchische Verantwortung von Menschen im Projekt. Das Erkennen von Verhaltenspräferenzen führt zum richtigen Einsatz Ihrer Mitarbeiter und zum Ressourcen schonenden Projekterfolg. Lernen Sie Konfliktpotenzial einzuschätzen, Konflikte zu erkennen und zu lösen – nutzen Sie Gruppendynamik als Einstieg in die hoch performante Projektphase.

Inhalt

- Projektteams bilden – von der Gruppe zum Team
- Führung und Motivation von Teams in Projekten
- Praxis der Projektleitung und des Teamleadings
- Verhaltenspräferenzen erkennen und nutzen
- Mitarbeiter coachen, Feedback geben und empfangen
- Konflikte sicher beherrschen
- Sicherung des Know-how-Transfers
- Gestaltung und Moderation von Meetings
- Darstellung der Projektergebnisse

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die die Module 1 bis 3 besucht haben.

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Qualifizierung zum Projektmanager Vorbereitungsworkshop und Zertifizierung

Im Rahmen der Zertifizierung dient die eintägige Vorbereitung der wiederholenden Zusammenfassung aller prüfungsrelevanten Inhalte. Anhand einer abschließenden Prüfungssimulation geben wir Ihnen die Möglichkeit, Verbesserungspotenziale zu erkennen. Der Vorbereitungsworkshop findet ca. drei Wochen vor der Zertifizierung statt und ist im Rahmen der Zertifizierung obligatorisch.

Zertifizierungsvoraussetzung

Voraussetzung ist die Absolvierung der vier Pflichtworkshops sowie des Vorbereitungsworkshops.

Zertifizierungsform

Neben fachlichem Wissen wird überprüft, inwieweit die Teilnehmer in der Lage sind, das gelernte Wissen in der eigenen Praxis anzuwenden. Es erfolgt eine schriftliche Prüfung (Multiple Choice), ein Assessment in der Gruppe sowie ein abschließendes Gespräch vor dem Prüfungsausschuss.

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von Krankenkassen, die alle Pflichtveranstaltungen besucht haben.

Dozenten

Dr. Volker Tantow, Business Dialog
Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	PM 4
Dauer	3 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	PM 5
Dauer	1 Tag (Vorbereitung), 2 Tage (Prüfung)
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Fachberater im Verkauf

Welche Kenntnisse und Fertigkeiten brauchen neue Mitarbeiter im Bereich der Privat- und Firmenkundengewinnung?

Wie können selbst Vertriebsprofis noch effektiver zum Abschluss kommen?

Wie kann die Arbeit beim Kunden vor Ort durch ein individuelles Coaching und neueste neurowissenschaftliche Erkenntnisse noch weiter optimiert werden?

Wie kann die Führungskraft im Vertrieb eigenständig die Mitarbeiter coachen?

Unser modulares Weiterbildungsangebot „Fachberater im Verkauf“ gibt Antwort auf diese und alle weiteren Fragen rund um die Gewinnung neuer Kunden.

In den Trainingsmodulen begleiten erfahrene Trainer der IKK Akademie die Mitarbeiter im Vertrieb von den ersten Schritten im Außendienst bis hin zum erfolgreichen Profi im Verkauf mit Coaching-Qualitäten.

Einzelheiten zu den Inhalten sind unter den Modulen beschrieben. Alle Module bauen aufeinander auf; die Module 2 bis 4 können bei entsprechenden Vorkenntnissen auch einzeln gebucht werden.

Fachberater im Verkauf

Modul 1: Fit für die Praxis im Verkauf**Ziele**

Der verschärfte Wettbewerb macht es erforderlich, neue Mitarbeiter im Außendienst schnell und wirkungsvoll mit den Vertriebsstrukturen des Unternehmens vertraut zu machen.

Insbesondere kommt es darauf an, im Kundenkontakt bereits nach kurzer Beschäftigungsdauer einen sicheren Auftritt und eine hohe Abschlussicherheit zu erzielen.

Dieses Basis-Seminar unterstützt alle Neu- und Quereinsteiger im Außendienst, möglichst schnell und erfolgreich in der Neukundengewinnung aktiv zu werden.

Inhalt

- Wettbewerbssituation des Unternehmens
- Anforderungsprofil des Mitarbeiters im Verkauf und im Vertrieb
- Erwartungen, Bedarf und Entscheidungsverhalten der unterschiedlichen Zielgruppen
- Zielorientierte Telefonakquise
- Gesprächsstrategie für Verkaufsgespräche
- Bedeutung der persönlichen Beziehung zwischen Verkäufer und Kunde
- Einsatz von Fragetechniken zur Steuerung des Verkaufsgesprächs
- Kundenbedarfsorientierte Argumentation und Einwandbehandlung
- Erkennen von Kaufsignalen und Abschlussicherheit
- Praxisorientiertes Telefon- und Verkaufstraining
- Analyse des individuellen Gesprächs- und Verkaufsverhaltens

Teilnehmer

Neu- und Quereinsteiger im Bereich der Privat- und Firmenkundengewinnung

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Fachberater im Verkauf

Modul 2: Intensivverkaufstraining – das Top-Angebot für den Profi im Vertrieb**Ziele**

Für den Vertriebsprofi ist ein optimiertes und persönlich „passendes“ Gesprächs- und Verkaufsverhalten maßgeblich für den Erfolg. Auswertungen aus der Vertriebspraxis zeigen, dass ein solches Verhalten einer Art „Verschleiß“ unterliegt. Deshalb sind regelmäßige, kompakte und methodisch intensiv gestaltete Trainings von Vorteil, um auf Dauer einen leistungsfähigen und abschluss sicheren Vertrieb zu gewährleisten.

Inhalt

- Zielorientierte Ermittlung des Kundenbedarfs
- Erfolgreiche Kunden-Nutzen-Argumentation und Einwandbehandlung
- Umgang mit Konflikten und Reklamationen
- Erfolgreicher Gesprächsabschluss
- Intensivverkaufstraining
- Individuelles Feedback

Teilnehmer

Vertriebsmitarbeiter im Bereich der Privat- und Firmenkundengewinnung

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	MSV/FIT
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MSV/IVT
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Fachberater im Verkauf Modul 3: Vertriebscoaching

Ziele

Auch bei Vertriebsprofis können sich im Laufe der Zeit Fehler einschleichen. Eingefahrene oder unkritisch übernommene Verhaltensweisen sind oft kontraproduktiv. Diese lassen sich schnell und mit hoher Akzeptanz während einer Praxisbegleitung der Vertriebsmitarbeiter durch Vertriebscoaches der IKK Akademie erkennen. Das Vertriebscoaching besteht aus einer Begleitung des Mitarbeiters während tatsächlicher Kunden- und Verkaufsgespräche. Feedbackgespräche mit dem Coach enthalten wertvolle Tipps für die Verbesserung der eigenen Vertriebspraxis.

Inhalt

Die Teilnehmer werden zu „Echt-Terminen“ mit Kunden begleitet und erhalten im Anschluss an die Kundengespräche ein persönliches Feedback:

- Erkennen der eigenen Stärken und Schwächen in Verkaufsgesprächen
- Nutzen ausgewählter Aspekte neuester neurowissenschaftlicher Erkenntnisse zur Erreichung einer positiven Beziehungsebene
- Anwenden kunden- und bedarfsorientierter Argumentationen
- Aus Kundeneinwänden Argumente machen, die sich für einen Abschluss nutzen lassen
- Reagieren auf verbale und nonverbale Kaufsignale
- Erreichen erfolgreicher Gesprächsabschlüsse und langfristiger Kundenbindungen

Teilnehmer

Vertriebsmitarbeiter im Bereich der Privat- und Firmenkundengewinnung

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

Die Teilnehmerzahl ist auf max. 8 Personen beschränkt!

Fachberater im Verkauf Modul 4: Die Führungskraft als Vertriebs-Coach

Ziele

Der Kunde erwartet gerade in Verkaufsgesprächen eine hohe Kundenorientierung, Freundlichkeit und eine bedarfsgerechte Argumentation, kurz: ein exzellentes Serviceerlebnis. Damit dies durchgängig und dauerhaft in einem Vertriebsteam praktiziert wird, ist ein wirkungsvolles Coaching der Mitarbeiter erforderlich. Diese Aufgabe ist von der Führungskraft selbst zu leisten: Sie wird damit zum Coach der Mitarbeiter. Das Seminar unterstützt Sie dabei, die Mitarbeiter bei ihrer Arbeit im Vertrieb als Coach zu begleiten und ihnen gezielte Hilfen und Hinweise für ein optimiertes Verkaufsverhalten zu geben.

Inhalt

- Beobachten und Beurteilen von Mitarbeitern in Akquisitions-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen
- Welche Anforderungen sollten die Mitarbeiter erfüllen?
- Bedeutung von Motivation und Feedback
- Gesprächsstrategien für Motivations- und Kritikgespräche
- Mitarbeiterzentrierte Argumentation und Einwandbehandlung
- Intensives Gesprächstraining
- Individuelles Feedback

Teilnehmer

Mitarbeiter im Bereich der Privat- und Firmenkundengewinnung, die bereits jetzt oder in Zukunft Führungsaufgaben im Vertrieb übernehmen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	MSV/VC
Dauer	nach Wunsch des Kunden
Ort	Inhouse
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MM/FC
Dauer	2 Tage
Ort	Inhouse
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Junior-Management-Programm (JUMP)

Dieses Programm richtet sich an junge Führungskräfte.

Gerade sie benötigen das notwendige Handwerkszeug, um ergebnisorientiert zu arbeiten und für strategische Ziele im Unternehmen Verantwortung zu tragen. Weiterhin geht es darum, in Teams und Organisationseinheiten tragfähige und belastbare Kooperationsbedingungen aufzubauen, d. h. letztendlich um die zielgerichtete Gestaltung sozialer Situationen.

Führungskräfte brauchen daher auf ihrem Weg zur Führungspersönlichkeit berufsbegleitende Qualifizierung, Orientierungshilfe und Gelegenheit zur Reflexion und Selbstreflexion.

Hier setzt die Seminarreihe an: Aus unterschiedlichen Perspektiven wird ein Blick auf die facettenreichen Bedingungen, Aufgaben, Instrumente und notwendigen Kompetenzen moderner Führung geworfen.

In unseren Trainingsmodulen bieten wir neben dem fachlichen Know-how zu den einzelnen Techniken auch vielfältige Möglichkeiten zur praktischen Umsetzung.

Einzelheiten zu den Inhalten sind unter den Modulen beschrieben. Alle Module bauen aufeinander auf, können bei Bedarf jedoch auch einzeln gebucht werden.

Junior-Management-Programm (JUMP) Modul 1: Grundlagen der Führung

Ziele

Gestern waren Sie noch Kundenberater oder Sachbearbeiter, heute sollen Sie ein Team leiten. Was erwarten Ihre Mitarbeiter/ Ihr Chef von Ihnen? Was bedeutet es eigentlich, Mitarbeiter zu führen? Welche Aufgaben habe Sie in Ihrer Rolle als Führungskraft, welche Aufgaben können Sie an welchen Mitarbeiter delegieren? Unser Basis-Seminar hilft Ihnen, auf alle diese Fragen Antworten zu finden. Wir geben Ihnen neben dem erforderlichen Know-how viele erprobte Hilfestellungen und Tipps, damit Sie Ihre ersten Schritte als neue Führungskraft erfolgreich und zielorientiert gehen können.

Inhalt

- Erwartungen der Mitarbeiter und des Chefs an die neue Führungskraft – Sandwichposition
- Bin ich als Führungskraft noch Mitglied des Teams? – Rollen und Rollenkonflikte
- Mitarbeiter ziel- und lösungsorientiert führen – klassische und moderne Führungsstile
- Welche Führungsstrategie passt zu welchem Mitarbeiter?
- Richtig und zielorientiert delegieren
- Neueste Erkenntnisse der Neurowissenschaften zur Motivation von Mitarbeitern
- Führen von erfolgreichen Mitarbeitergesprächen
- Intensives Gesprächstraining mit individuellem Feedback und Analyse

Teilnehmer

Neue Führungskräfte, die einen erfolgreichen Start in ihrer neuen Rolle gestalten möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	JuMP/FG
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Junior-Management-Programm (JUMP) Modul 2: Professionelle Präsentationen mit PowerPoint

Ziele

Erfolgreiche Vorträge und Präsentationen setzen eine intensive Planung, Durchführung und Nachbereitung voraus. Die vielseitigen Funktionen von PowerPoint bieten umfangreiche visuelle Aufbereitungsmöglichkeiten von unternehmensbezogenen Zahlen und Daten. In diesem Seminar werden Ihnen nicht nur die reinen Techniken zur Präsentationserstellung vermittelt, sondern auch Tipps zur aussagekräftigen Gestaltung und Präsentation Ihrer Dateien. Im anschließenden Training üben Sie, die erstellte PowerPoint-Präsentation professionell und ohne Hemmungen durchzuführen. Sie lernen den gezielten Einsatz von Sprache, Mimik und Gestik. Im individuellen Feedback erhalten Sie wertvolle Tipps für die Zukunft.

Inhalt

- Eine Präsentation gezielt planen und mit PowerPoint erstellen
- Layout und Design der Präsentation
- Einfügen von Texten, Grafiken, Tabellen, Diagrammen und Bildern
- Effektiv arbeiten mit dem Folienmaster
- Ausdruck von Präsentationen, Handouts und Notizeiten
- Das EZEB-System (Erklären, Zeigen, Einbeziehen, Bestätigen) für erfolgreiche Präsentationen
- Professioneller Vortragsaufbau
- Wie Sie die sieben Hauptsünden des Redners vermeiden und dadurch Sympathien gewinnen
- Wie Sie mit Sprache und Körpersprache Ihren Präsentationserfolg steigern
- 6 Ventile für den Stressabbau
- Wie Sie auf kritische Zwischenfragen antworten
- Was Sie sagen, wenn Sie um Ihre Meinung gebeten werden
- Welche Gesten Ihren Präsentationserfolg steigern
- Wodurch Sie die Vorteile Ihrer visuellen Darstellung verstärken
- Wie Sie reagieren sollten, wenn Sie einmal unfair angegriffen werden
- PowerPoint-Präsentation mit Beamer

Teilnehmer

Neue Führungskräfte, die Interesse haben, professionelle Präsentationen zu halten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	AT/PPP
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Junior-Management-Programm (JUMP) Modul 3: Erfolgreich moderieren mit der Moderationsmethode

Ziele

Veränderungsprozesse in Unternehmen machen es notwendig, interne Arbeitsgruppen und Teams systematisch zu steuern und ergebnisorientiert zu führen. Mit Hilfe der Moderationsmethode gelingt es Ihnen, alle Beteiligten in den Problemlösungsprozess einzubinden und auf diese Weise zu fundierten und akzeptierten Ergebnissen zu gelangen. Sie lernen alle wesentlichen Elemente der Moderationsmethode kennen und erwerben anhand von konkreten, eigenen Durchführungen die Fähigkeit, Aufgaben und Probleme strukturiert zu lösen sowie interne Projektteams und Arbeitsgruppen effizient zu steuern.

Inhalt

- Grundlagen der Moderationsmethode
- Aufbau von Moderationen
- Strukturiertes Vorgehen in der Moderation
- Zeitplanung von Moderationen
- Problembeschreibung und Problemanalyse
- Erarbeiten von Lösungsansätzen
- Aktions- und Maßnahmenpläne
- Verhalten und Einstellungen des Moderators
- Situationsbezogene Auswahl von Moderationstechniken

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Moderationsfunktionen übernehmen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Junior-Management-Programm (JUMP) Modul 4: Sich selbst und andere als Führungskraft steuern

Ziele

Als Führungskraft erleben Sie gleich mehrere Konflikte: Sie sollen andere und sich selbst motivieren, Ziele definieren und erreichen – dabei den Spagat zwischen Linientätigkeit, Prozessmanagement und Projektmanagement als wohltuend erleben. Das Modul ist erlebnisorientiert aufgebaut, Sie sollen die Modelle von Kommunikation und Verhalten mit Leben füllen. Ziel ist der Ausbau Ihrer Handlungskompetenz als Führungskraft.

Inhalt

- Die besonderen Herausforderungen von Projekten und Prozessen für eine Führungskraft
- Zusammenarbeit definieren, Prozesse nutzen und vom Standard profitieren
- Ziele zu Anforderungen machen
- „Motivation ist das Weglassen der Demotivation“ – Hat R. Sprenger Recht?
- 360° Führung: den Chef führen, die Kollegen führen, die Mitarbeiter führen (nach Malik)
- Zwischen Kommunikation und Information: Wie sag ich's meinem Mitarbeiter?
- Stärken erkennen und fordern: Verhaltenspräferenz richtig nutzen (C.G. Jung)

Teilnehmer

Neue Führungskräfte, die einen erfolgreichen Start in ihrer neuen Rolle gestalten möchten.

Dozenten

Dr. Volker Tantow, Business Dialog
Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	JuMP/Mod
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	JuMP/FKs
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Leadership-Updates – ein Entwicklungsprogramm für erfahrene Führungskräfte

In diesem Trainingszyklus bekommen erfahrene Führungskräfte die Gelegenheit, ihre Führungsstrategien und sich selbst als Führungspersönlichkeit zu reflektieren und „up zu daten“. Bereits angeeignete Instrumente und Methoden werden aufgefrischt und mit neuen Ideen und Vorgehensweisen zur erfolgreichen Führung von Mitarbeitern ergänzt.

Im Vordergrund steht dabei jederzeit der individuelle Bedarf der Teilnehmer und die Möglichkeit, aktuelle und zukünftige Herausforderungen und Fälle zu besprechen. So kann das eigene Verhaltensspektrum praktisch ausgebaut und weiter professionalisiert werden. Alle Trainingsmodule bauen aufeinander auf und helfen den Teilnehmern, ihre Führungskompetenzen zu vertiefen und abzurunden. Sie sind nicht einzeln buchbar.

In jedem Modul wird zunächst besprochen, wie die Erfahrungen bei der Umsetzung der vorangegangenen Themen waren und welche Hilfestellungen gegebenenfalls noch benötigt werden.

Zwischen den 4 Modulen können die Teilnehmer in 6- bis 10-wöchigen Praxisphasen Erlerntes ausprobieren und „ihren Weg“ finden.

Leadership-Updates

Modul 1: Ich als Führungspersönlichkeit**Inhalt**

- Abgleich der Erwartungen der Teilnehmer
- Richtig lernen – Wie Sie am meisten von diesem Zyklus profitieren können
- Definition der persönlichen Lernziele: Wofür möchte ich stehen – meine Persönlichkeit und mein Auftreten
- Mein persönliches Zeitmanagement – Wo sind meine Prioritäten?
- Alles unter Druck – Die eigenen Aufgaben effizient organisieren
- Der richtige Auftritt in der Öffentlichkeit
- Was ist meine „Botschaft“ und wie transportiere ich diese über meine Körpersprache und Stimme?
- Individuelles Einzelgespräch/Kurzcoaching mit einem Trainer (zu einem Thema nach Wahl, z. B. Einzelberatung, individuelle Fragen, vertrauliche Themen oder Besprechung der persönlichen Lernziele)

Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte, die ihre Führungskompetenzen erweitern, aktualisieren und „abrunden“ möchten, mit Interesse an persönlichem Feedback, der Besprechung von praktischen Fällen und Spaß an der eigenen Weiterentwicklung.

Dozenten

Christian Stöwe,
Dr. Steffen Gaiser, Profil M Beratung für Human Resources Management

Hinweis

Bei mehr als 6 Teilnehmern erfolgt die Durchführung des 1. Moduls mit beiden Trainern, um intensive Einzelgespräche zu ermöglichen.

Leadership-Updates

Modul 2: Mein Team erfolgreich führen**Inhalt**

- Die Grundfrage der Führung – Wie schaffen Sie es, dass man Ihnen folgt?
- So steuern Sie Ihr Team über Ziele, Richtlinien und erfolgreiche Delegation
- Der Ausgangspunkt der Teamentwicklung – Stärken und Schwächen im Team ermitteln
- Unterschiedliche Teamphasen und Ihre Rolle als Führungskraft
- Feedback zum Team aus dem Team bekommen
- Gemeinsam das Team entwickeln – Der Teamworkshop: Nur Spaß oder auch Arbeit? – Sinnvolle Maßnahmen zum Teambuilding
- Effektive und effiziente Teammeetings gestalten

Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte, die das Modul 1 besucht haben.

Dozent

Dr. Steffen Gaiser, Profil M Beratung für Human Resources Management

Hinweis

Alle Teilnehmer erhalten in diesem Modul einen Fragebogen zur Teamdiagnose, mit dem Stärken und Schwächen des eigenen Teams identifiziert und im Team thematisiert werden können.

Kurzbezeichnung	LU/FP
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	LU/TF
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Leadership-Updates

Modul 3: Schwierige Mitarbeitergespräche und Konflikte bewältigen

Inhalt

- Grundsätzliche Überlegungen zu Konflikten in Organisationen
- Konflikte und meine Konfliktpersönlichkeit
- Die Analyse von Konfliktsituationen – Ausgangspunkt für wirksames Handeln
- Wann „einmischen“? – Spannungsfelder erkennen und Konflikten im Team vorbeugen
- Die Aussprache suchen – Kritisches Feedback konstruktiv geben
- Bearbeitung von Konflikten als unparteiischer Moderator
- Verhandlungstechnik als Konfliktstrategie
- Emotional aufgeladene Konfliktsituationen konstruktiv gestalten

Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte, die die Module 1 und 2 besucht haben.

Dozent

Dr. Steffen Gaiser, Profil M Beratung für Human Resources Management

Leadership-Updates

Modul 4: Mitarbeiter individuell fördern und entwickeln

Inhalt

- Gezielte Entwicklung bedarf einer genauen Diagnose – Welche „Problemursache“ braucht welche Maßnahme, welches Potenzial kann wie genutzt werden?
- Potenziale erkennen und „on the job“ fördern
- Gründe und Ursachen für Probleme und Minderleistung systematisch analysieren
- Problembewusstsein schaffen – Veränderung „uneinsichtiger“ Mitarbeiter
- Sinnvolle Maßnahmen – Der Methodenbaukasten zur Personalentwicklung
- Mitarbeiter in Veränderungsprozessen mitnehmen
- Coachinggespräche als Führungskraft vorbereiten und durchführen
- Abschließende Reflexion der individuellen Lernziele – Welche Themen sind noch „offen“?
- Nach dem Spiel ist vor dem Spiel – So führen Sie Ihre persönliche Entwicklung weiter

Teilnehmer

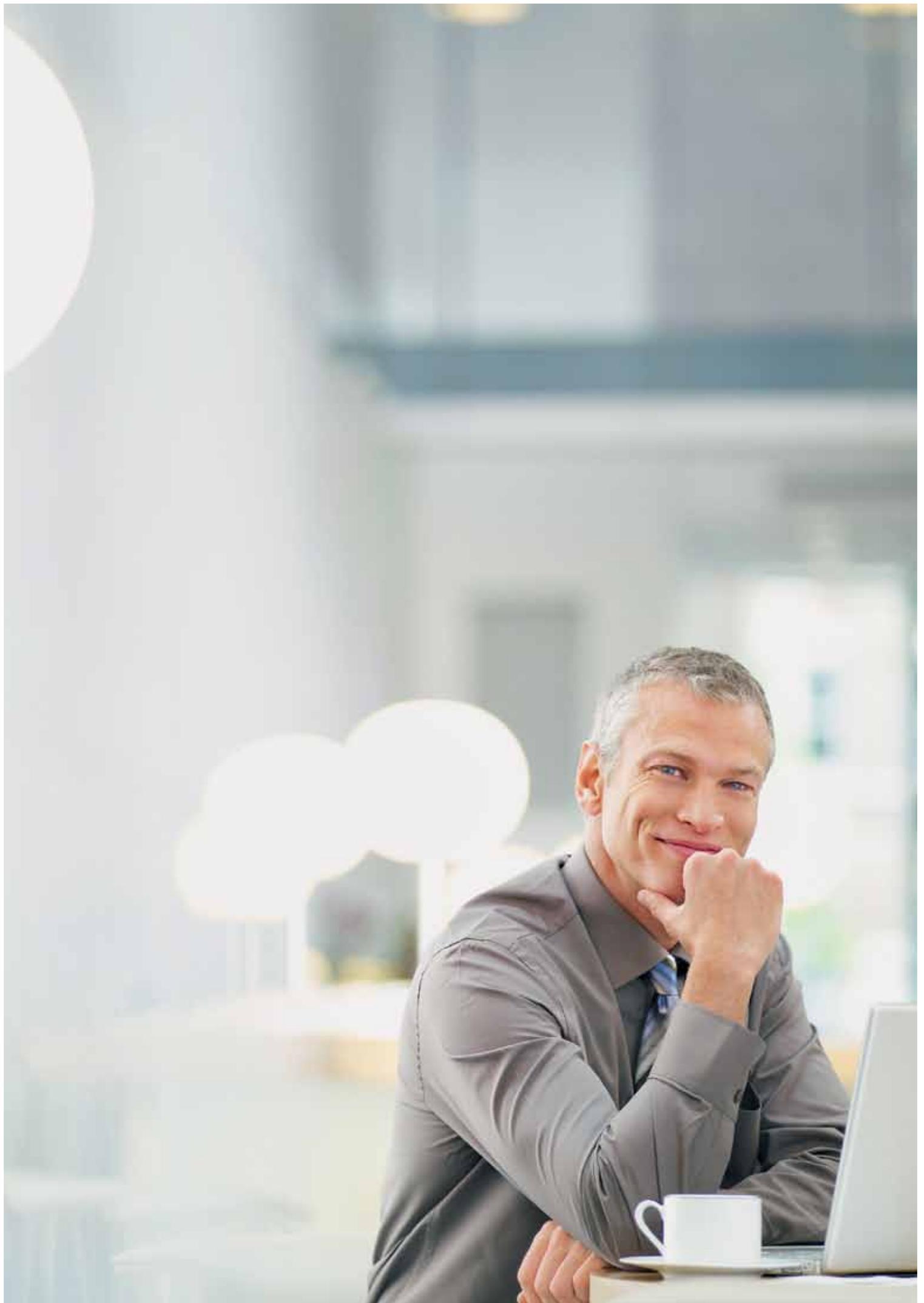
Erfahrene Führungskräfte, die die Module 1 bis 3 besucht haben.

Dozent

Dr. Steffen Gaiser, Profil M Beratung für Human Resources Management

Kurzbezeichnung LU/SMG
Dauer 2 Tage
Ort IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis nach separatem Angebot
Beratung Meike Saternus | 02331.3506-525
meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation Ines Lorius | 02331.3506-408
ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung LU/Mf
Dauer 2 Tage
Ort IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis nach separatem Angebot
Beratung Meike Saternus | 02331.3506-525
meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation Ines Lorius | 02331.3506-408
ines.lorius@ikk-akademie.de



Pflegeberater

Ziele

Die Fortbildung zum Pflegeberater vermittelt die notwendigen Kenntnisse für eine umfassende Pflegeberatung im Sinne eines individuellen Fallmanagements. Sie orientiert sich dabei an den inhaltlichen und formalen Vorgaben des GKV-Spitzenverbandes und integriert das Case Management nach den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC).

Inhalt

Die Fortbildung ist modular aufgebaut und umfasst die 6 Module: Grundlagen des Sozialrechts, pflegerelevante Rechtsfelder, Pflegefachwissen, Kommunikation, Case Management Grundlagen, Case Management Vertiefung. Die Module gliedern sich in jeweils einwöchige Seminarabschnitte, Lerneinheiten auf dem Online Campus sowie ein Praktikum in einer ambulanten und ein Praktikum in einer teilstationären Pflegeeinrichtung.

Dauer

Die Fortbildung dauert insgesamt 10 Monate. Ergänzend zum Vollzeitunterricht werden zwischen den Seminarabschnitten internetgestützte Lernmaterialien im Selbststudium bearbeitet. Unter Berücksichtigung und Anrechnung bereits vorhandener einschlägiger Qualifikationen ermöglicht der modulare Aufbau der Fortbildung verkürzte, bedarfsgerechte Seminararrangements.

Prüfung

Am Ende der Fortbildung ist ein Leistungstest zu absolvieren. Die Teilnehmer erwerben den zertifizierten Abschluss „Pflegeberater nach § 7a SGB IX“. Von den zur Prüfung nach den Richtlinien der DGCC zugelassenen Teilnehmern ist zusätzlich eine Hausarbeit zu fertigen. Sie erwerben zusätzlich den zertifizierten Abschluss „Case Manager DGCC“.

Teilnehmer

Bewerber mit einschlägigen Aus- und/oder Fortbildungen (z. B. Sozialversicherungsfachangestellte, Altenpfleger, Gesundheitspfleger, Sozialarbeiter, Absolventen der FH-Pflege) und Personen, die seit mindestens drei Jahren in der Pflegeberatung tätig sind.

Dozenten

Dozenten und zertifizierte Case Management-Ausbilder (DGCC) der IKK Akademie

Pflegeberater

Modul 1: Grundlagen des Sozialrechts

Ziele

Sie lernen in diesem Modul ausgewählte Grundlagen des Sozialrechts.

Inhalt

Die Themenfelder für Ihr Basiswissen sind:

- System der sozialen Sicherung
- Leistungsrecht der Krankenversicherung
- Pflegeversicherung, Verfahren und Leistungsrecht
- Grundkenntnisse des Rehabilitationsrechts

Teilnehmer

Teilnehmer an der Fortbildung Pflegeberater mit einschlägigem Berufsabschluss, aber nur geringen Kenntnissen im Bereich des allgemeinen Sozialrechts.

Teilnehmern mit Abschluss als Sozialversicherungsfachangestellter Fachrichtung Krankenversicherung, Krankenkassenfachwirt, Krankenkassenbetriebswirt oder Sozialarbeitern/Dipl.-Sozialpädagogen können die bereits im Rahmen ihrer Aus-/Fortbildungen sowie ihres Studiums erworbenen einschlägigen Kenntnisse angerechnet werden.

Dauer

1 Seminarabschnitt, 5 Tage, jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten und zertifizierte Case Management-Ausbilder (DGCC) der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	PfB
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Joachim Riechel 02331.3506-521 joachim.riechel@ikk-akademie.de
Organisation	Christina Leveque-Emden 02331.3506-414 christina.leveque-emen@ikk-akademie.de

Pflegeberater**Modul 2: Pflegerelevante Rechtsfelder****Ziele**

Die Grundlagen des Sozialrechts beherrschen Sie, die pflege-relevanten Rechtsfelder des Sozialrechts erlernen Sie in diesem Modul.

Inhalt

Die Themenfelder für die pflegerelevanten Rechtsfelder sind:

- Privates Vertragsrecht, Betreuungsrecht, Vorsorgevollmachten, Produkthaftung und Schwerbehindertenrecht
- Arbeitsrecht und sonstige Absicherung der Pflegeperson
- Rehabilitations- und Leistungsrecht der Krankenversicherung
- Pflegebegutachtung nach dem SGB XI und dem SGB XII, Vertragsrecht Pflegeversicherung
- Rehabilitationsrecht nach dem SGB IX und SGB VI
- Rehabilitationsrecht nach dem SGB VII
- Leistungsansprüche nach dem BVG
- SGB II, SGB XII
- Datenschutz

Teilnehmer

Teilnehmer an der Fortbildung Pflegeberater mit einschlägigem Berufsabschluss und Kenntnissen im allgemeinen Sozialrecht. Teilnehmern mit Abschluss als Krankenkassenfachwirt, als Krankenkassenbetriebswirt oder anderen vergleichbaren einschlägigen Abschlüssen können die bereits im Rahmen ihrer Aus- und Fortbildungen erworbenen Kenntnisse angerechnet werden.

Dauer

2 Seminarabschnitte, jeweils 5 Tage, jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Pflegeberater**Modul 3: Pflegefachwissen****Ziele**

In diesem Modul eignen Sie sich das relevante Pflegefachwissen an.

Inhalt

- Pflegefachwissen bei pflegebedürftigen Personen
- Medizinische Bedarfe chronisch kranker und pflegebedürftiger Menschen
- Besonderheiten der Pflege und Betreuung bei Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz infolge von Demenzkrankheiten
- Besonderheiten der Pflege und Betreuung bei Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz infolge von psychischen Erkrankungen und geistigen Behinderungen
- Qualitätssicherung pflegerischer und medizinischer Leistungen

E-Learning

Auf dem Online Campus sind die Contents „Dekubitus“, „Harninkontinenz“ und „Sturzprophylaxe“ vor Beginn des 1. Seminarabschnitts des Modul 3 und der Content „Demenz“ vor Beginn des 2. Seminarabschnitts des Modul 3 zu bearbeiten.

Teilnehmer

Teilnehmer an der Fortbildung Pflegeberater mit einschlägigem Berufsabschluss, aber nur geringen Kenntnissen im Bereich Pflegefachwissen.

Teilnehmern mit Abschluss als Alten-, Kranken-, Gesundheitspfleger oder einem FH-Abschluss Pflege können die bereits im Rahmen ihrer Aus- und Fortbildungen oder im Studium erworbenen einschlägigen Kenntnisse angerechnet werden.

Praktika

Ein einwöchiges Praktikum in einem ambulanten Pflegedienst (40 Stunden/auch stundenweise) und ein zweitägiges Praktikum in einer teilstationären Einrichtung (16 Stunden) sind nachzuweisen. Bitte kümmern Sie sich individuell um entsprechende Praktikumsplätze.

Teilnehmern mit Abschluss als Alten-, Kranken-, Gesundheitspfleger oder einem FH-Abschluss Pflege können die bereits im Rahmen ihrer Aus- und Fortbildungen oder im Studium absolvierten einschlägigen Praktika angerechnet werden. Die Praktika sind von den Teilnehmern vor Beginn des 2. Seminarabschnitts des 4. Moduls zu absolvieren.

Dauer

2 Seminarabschnitte, jeweils 5 Tage, jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Pflegeberater Modul 4: Kommunikation

Ziele

In diesem Modul eignen Sie sich Inhalte und Methoden der pflegerelevanten Kommunikation an.

Inhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodell
- Formen der Kommunikation
- Menschenbilder
- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsführung
- Kundenorientierte Einwandbehandlung
- Beschwerdebehandlung
- Trainingsphase
- Kommunikation und Selbstreflexion des eigenen kommunikativen Verhaltens
- Analyse und Selbstreflexion bisheriger Erfahrungen im Arbeitskontext unter Berücksichtigung systemisch-supervisorischer Aspekte
- Psychologische Grundlagen zum Verhalten, zur Wahrnehmung und zur Gesprächsführung
- Selbst- und Fremdwahrnehmung der Teilnehmer
- Rollenvielfalt, persönliche Rollenpräferenzen und Rollenkonflikte als Pflegeberater
- Gesprächs- und Verhandlungsführung mit Beteiligten in der Pflegeberatung
- Gesprächstrainings mit Analyse und Feedback
- Umgang mit Konflikten
- Moderation in pflegeberatungsrelevanten Settings
- Systemische Wirklichkeitskonstruktion und die daraus resultierende Wirkung in Beratungsprozessen
- Perspektivenwechsel in der Beratung: Entwicklung und Festigung der Beraterpersönlichkeit

Teilnehmer

Teilnehmer an der Fortbildung Pflegeberater mit einschlägigem Berufsabschluss, aber nur geringen Kenntnissen in der pflegerelevanten Kommunikation und Erfahrungen in der Selbstreflexion. Teilnehmern mit Abschluss als Sozialversicherungsfachangestellter, Krankenkassenfachwirt, Krankenkassenbetriebswirt, Sozialarbeiter oder einem FH-Abschluss Pflege können die bereits im Rahmen ihrer Aus- und Fortbildungen oder im Studium erworbenen einschlägigen Kenntnisse angerechnet werden.

Dauer

2 Seminarabschnitte, jeweils 5 Tage, jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Pflegeberater Modul 5: Case Management Grundlagen

Ziele

In diesem Modul werden Ihnen die für die Pflegeberatung notwendigen theoretischen und praktischen Grundlagen des Case Managements vermittelt.

Inhalt

- Begriffserklärung Case Management: Grundlagen und geschichtliche Entwicklung
- Hintergrund Case Management: unterschiedliche Varianten, Strategien und Grundfunktionen
- Ethische und politikwissenschaftliche Grundlagen des Case Management
- Case Management-Methode: Verfahrensschritte nach dem Case Management-Phasenmodell von M. Wissert
- Qualitätssicherung im Case Management

Teilnehmer

Teilnehmer an der Fortbildung Pflegeberater mit einschlägigem Berufsabschluss, grundlegenden und pflegerelevanten Sozialrechtskenntnissen, entsprechendem Pflegefachwissen und Kenntnissen und Erfahrungen in der pflegerelevanten Kommunikation, aber nur geringen Kenntnissen im Case Management. Teilnehmern mit einem Abschluss als Krankenkassenfachwirt, Krankenkassenbetriebswirt, FH-Abschluss Pflege, oder einem anderen vergleichbaren Abschluss können die bereits im Rahmen ihrer Fortbildungen oder im Studium erworbenen einschlägigen Kenntnisse angerechnet werden.

Dauer

3 Seminarabschnitte, jeweils 5 Tage, jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Pflegeberater

Modul 6: Case Management Vertiefung

Ziele

In diesem Modul holen Sie sich den Feinschliff und vertiefen Ihr Wissen und Können im Case Management.

Inhalt

- Implementierung auf Systemsteuerungsebene
- Netzwerkmanagement
- Sozialrechtliche Verfahren und Anspruchsgrundlagen
- Handlungsfeldspezifische Theorien und Anwendungen
- Interventionslogik zur Umsetzung geltenden Rechts
- Qualifikationsnachweis

Teilnehmer

Teilnehmer mit einschlägigem Berufsabschluss, grundlegenden und pflegerelevanten Sozialrechtskenntnissen, entsprechendem Pflegefachwissen, Kenntnissen und Erfahrungen in der pflegerelevanten Kommunikation und Grundkenntnissen im Case Management, die ihre Kenntnisse im Case Management vertiefen und den Fortbildungsabschluss Pflegeberater bzw. den Abschluss Case Manager nach der DGCC erwerben wollen.

Dauer

2 Seminarabschnitte, jeweils 5 Tage,
jeweils von Montag bis Freitag

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie



Case Management | neu

Ziele

Der Wettbewerb unter den Krankenkassen verlagert sich zunehmend auf die versorgungs- und leistungsbezogene Ebene. Die wirksame, qualitätsvolle individuelle Leistungserbringung steht im Vordergrund des Interesses der Versicherten, der Kassen und des Gesetzgebers. Zugleich steigen die fachlichen, methodischen und persönlichen Anforderungen an die Mitarbeiter und der ökonomische Druck auf die Krankenkassen wächst.

Effektive und effiziente Fallsteuerung ist deshalb ein Muss für jede Krankenkasse und erfordert entsprechend qualifiziertes Personal, das sowohl in der Lage ist, die individuelle Fallsteuerung, als auch die koordinierende Steuerung der am Prozess beteiligten Leistungserbringer im Sinne eines Systemmanagements zu übernehmen. Das ganzheitlich ausgerichtete Handlungskonzept Case Management vermittelt den Mitarbeitern die notwendigen theoretischen Kenntnisse und die Anwendungskompetenz bei Bedarf in verschiedenen Arbeitsfeldern.

Struktur und Dauer

Die modular aufgebaute Weiterbildung erstreckt sich auf einen Zeitraum von 6 Monaten und gliedert sich in 5 jeweils einwöchige Seminarabschnitte (3 Basis- und 2 Aufbaumodule) im Umfang von insgesamt 210 Unterrichtsstunden.

Inhalt

In den Basismodulen werden die theoretischen und praktischen Grundlagen des Case Managements vermittelt.

Modul 1:

- Strategien
- Varianten des Case Managements
- Einzelfall-/Systemsteuerung
- Phasenmodell I + II

Modul 2:

- Netzwerkarbeit
- Phasenmodell III + IV
- Evaluation
- Qualitätssicherung

Modul 3:

- Phasenmodell V + VI
- Beratungskompetenz
- Supervision

In den Aufbaumodulen werden die vermittelten Grundkenntnisse in Bezug auf ausgewählte berufspraktische Anwendungsfelder (z. B. Gesundheitswesen, Beschäftigungsförderung oder Sozialversicherungswesen) vertieft.

Modul 4:

- Rahmenbedingungen (strukturell, rechtlich, finanziell)
- Implementierung auf Systemebene
- Sozialrechtliche Verfahren, Leistungen und Anspruchsgrundlagen

Modul 5:

- Handlungsfeldspezifische Perspektiven
- Interventionslogiken
- Überleitungsmanagement
- Handlungsfeldspezifische Anwendungen

Am Ende des 5. Aufbaumoduls ist eine schriftliche Abschlussarbeit zu fertigen.

Abschluss/Zertifizierung

Die Weiterbildung orientiert sich an den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management und schließt mit dem zertifizierten Abschluss Case Manager DGCC ab.

Teilnehmer

Die Weiterbildung richtet sich an Mitarbeiter mit einschlägigen Berufs- und/oder Fachhochschulausbildungen in den Bereichen Sozial- und Gesundheitswesen, Beschäftigungsförderung und Sozialversicherungswesen, die ihre beruflichen Handlungsmöglichkeiten erweitern und die Qualität ihrer Arbeit durch den Einsatz von Case Management verbessern wollen.

Dozenten

Dozenten und zertifizierte Case Management-Ausbilder (DGCC) der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	ZCM
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Joachim Riechel 02331.3506-521 joachim.riechel@ikk-akademie.de
Organisation	Christina Leveque-Emden 02331.3506-414 christina.leveque-emden@ikk-akademie.de

Vorbereitung auf die Ausbilder-eignungsprüfung

Ziele

Die Teilnehmer erhalten das pädagogische, rechtliche und organisatorische „Rüstzeug“ für ihre zukünftige Ausbildungstätigkeit. Außerdem bereitet das Seminar auf die Ablegung der Ausbilder-eignungsprüfung (nach AEVO) vor.

Inhalt

Modul 1:

- Ausbildungsvoraussetzungen prüfen und Ausbildung planen
- Ausbildung vorbereiten und bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken

Modul 2:

- Ausbildung durchführen
- Ausbildung abschließen

Prüfung:

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem praktischen Teil.

Im schriftlichen Teil hat der Prüfungsteilnehmer in drei Stunden fallbezogene Aufgaben aus den Handlungsfeldern nach der Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) zu bearbeiten. Der praktische Teil besteht aus der Präsentation oder praktischen Durchführung einer Ausbildungssituation und dauert 30 Minuten.

Teilnehmer

Mitarbeiter, die am Arbeitsplatz ausbilden sowie zukünftige Ausbilder und Mitarbeiter, die sich auf die Ausbildungsleitung vorbereiten. Die Seminarteilnehmer sollten über eine abgeschlossene Berufsausbildung und entsprechende Berufserfahrung verfügen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

- 1. Modul: 6 Tage
- 2. Modul: 6 Tage
- Prüfung: 3 Tage

Ausbildung der Ausbilder – Intensivseminar

Ziele

Das Zusatzmodul zielt darauf ab, Krankenkassenbetriebswirte (KKBW ab Jahrgang 2008) in die Lage zu versetzen, zeitnah nach Ablegung ihrer Fortbildungsprüfung mit einem geringen zeitlichen Präsenzaufwand die Ausbilder-eignungsprüfung abzulegen. Das Zusatzmodul knüpft an ausgewählte Inhalte der Fortbildung Krankenkassenbetriebswirt, die auch Gegenstand der Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) sind, an.

Inhalt

- Sachlogische Zusammenführung und Wiederholung der in der Fortbildung Krankenkassenbetriebswirt vermittelten Themen nach der Ausbilder-Eignungsverordnung Handlungsfelder 1-4
- Erstellen eines Unterrichts-/Unterweisungsentwurfs
- Übungen zum Unterrichts-/Unterweisungsentwurf

Dauer

Das Zusatzmodul erstreckt sich über eine Woche. Die Prüfung findet nach der Teilnahme am Zusatzmodul statt.

Prüfung

Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem praktischen Teil. Im schriftlichen Teil hat der Prüfungsteilnehmer in drei Stunden fallbezogene Aufgaben aus den Handlungsfeldern der Ausbilder-Eignungsverordnung zu bearbeiten. Der praktische Teil besteht aus der Präsentation oder praktischen Durchführung einer Ausbildungssituation. Die praktische Prüfung dauert 30 Minuten.

Teilnehmer

Das Zusatzmodul richtet sich an Mitarbeiter von Krankenkassen, die die Fortbildung Krankenkassenbetriebswirt (ab Jahrgang 2008) erfolgreich absolviert haben.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	AdA, Modul 1 + 2
Dauer	siehe Hinweis
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Marina Goeke 02331.3506-405 marina.goeke@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	AdA-i
Dauer	5 Tage (Seminar), 3 Tage (Prüfung)
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Marina Goeke 02331.3506-405 marina.goeke@ikk-akademie.de

3. Managementkompetenzen



In Zeiten des Wandels durch Fusionen und Reorganisationen werden an Führungskräfte enorme Anforderungen gestellt. Um die gesetzten Unternehmensziele mit der eigenen Abteilung oder dem eigenen Team zu erreichen, wird eine klare, kompetente und ergebnisorientierte Führung erwartet. Die Anforderungen an die Kommunikationskompetenz sind besonders hoch. Es gilt, die Balance zwischen Kontrolle und Loslassen, zwischen Fordern und Fördern und zwischen Eigenanspruch und Teambedarf zu managen. Seminare zu den Schwerpunkten „Führung“, „Persönlichkeit“ und „Arbeitstechniken“ geben Führungskräften die Möglichkeit, diese Fähigkeiten zu erweitern. Insbesondere mit Themen wie „Anspruchsvolle Führungssituationen gestalten“, „Konflikte professionell meistern“ oder „Gesundheits- und Achtsamkeitskompetenz für Führungskräfte“ werden ihnen effektive Steuerungsinstrumente an die Hand gegeben.

Motivation als Führungsinstrument

Ziele

Beim Thema Motivation von Mitarbeitern wird oft die Frage gestellt, inwieweit man überhaupt Mitarbeiter motivieren kann. In diesem Training erlernen Sie, wie Mitarbeiter über Commitment und Selbstverpflichtung langfristig motiviert werden können und wie Sie verschiedene Mitarbeiterpersönlichkeiten und Motivationsstrukturen erkennen und richtig ansprechen. Sie erhalten praktische Tipps und Strategien, wie Sie in Ihrer täglichen Arbeit Mitarbeitergespräche motivierend führen und durch positives Feedback Motivation auslösen. Darüber hinaus geht es um die Frage, wie Sie sich selber motivieren können, um als Vorbild zu dienen. Sie können neue Vorgehensweisen erlernen und erhalten Feedback in Bezug auf Ihr bisheriges Führungsverhalten.

Inhalt

- Psychologische Grundlagen der Motivation
- Führung ist gelungen, wenn man Ihnen folgt – Welches sind Ihre Strategien, um das zu erreichen?
- Warum triviale Empfehlungen versagen müssen
- Commitment und Selbstverpflichtung bei Mitarbeitern erzeugen
- Motivationsstrukturen und Persönlichkeiten von Mitarbeitern
- Motivatoren und Demotivatoren
- Besprechung von praktischen Motivationsproblemen und Fällen der Teilnehmer

Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte, die ihre Führungskompetenzen erweitern und die Kraft der Motivation als Führungsinstrument nachhaltig nutzen möchten.

Dozent

Christian Stöwe, Profil M Beratung für Human Resources Management

Anspruchsvolle Führungssituationen gestalten | neu

Ziele

Führungskräfte haben entscheidenden Einfluss auf die Leistung und damit Zielerreichung ihrer Krankenkasse, aber auch auf die Motivation und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter. Dabei werden die Führungssituationen immer komplexer und damit anspruchsvoller.

Das Seminar vermittelt mit dem „Entwicklungsorientierten Führungsstil“ (EOFS) ein pragmatisches Führungsmodell, das eine Orientierungshilfe für vielfältige Führungssituationen bietet. Zusätzlich werden Mitarbeiter- und Führungsgespräche anhand von Leitfäden strukturiert und geübt.

EOFS ist eine Erweiterung des „Situativen Führungsmodells“. Ziel der Führung ist es, dass sich die Leistung des Mitarbeiters und damit insgesamt die Leistung des Unternehmens weiter entwickelt. Dazu setzt die Führungskraft in ihrem Führungshandeln unterschiedliche Impulse je nach dem Kompetenzstand des Mitarbeiters.

Inhalt

- Den entwicklungsorientierten Führungsstil verstehen und anwenden können
- Mitarbeiterkompetenz einschätzen als Grundlage für die optimale Führung
- Kritikgespräche einüben

Das Seminar bildet auch eine Grundlage für folgende weiterführende Themen: Führen mit Zielen, Fordernde Führungsgespräche/ Unternehmensanforderungen vertreten, Führung von Teamleitern, Führen in der „Matrix“/Führen ohne Hierarchiemacht, Führen auf Distanz.

Teilnehmer

Führungskräfte von Krankenkassen

Dozenten

Sabine Neugebauer, Ludger Thülig, TN Team

Kurzbezeichnung	MM/FüD
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MM/Fü
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Konflikte professionell meistern – schwierige Mitarbeitergespräche konstruktiv angehen | neu

Ziele

Von Führungskräften wird heute ein hohes Maß an Konfliktkompetenz erwartet. Innovationen, Flexibilisierungen sowie häufige Veränderungsprojekte bergen ein großes Konfliktpotenzial für Menschen in Organisationen. Führungskräfte können eine Menge dazu beitragen, Konflikte an ihrem Entstehungsort, z. B. bei der Aufgabendelegation oder Verteilung von Ressourcen, zu vermeiden. Sie sind aber auch in der Verantwortung, Konflikte dort zu regeln und beizulegen, wo sie bereits im Team entstanden sind. Ziel des Seminars ist es, die eigene Konfliktfähigkeit auszubauen. Zum einen geht es darum, Sicherheit im Umgang mit „schwierigen“ Mitarbeitern zu gewinnen, zum anderen darum, Konflikte im eigenen Team zu erkennen und Lösungen herbeizuführen. Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen über Konfliktursachen und -verläufe. Die Führungskräfte lernen, Interessenskonflikte zu erkennen und auszuhandeln. Darüber hinaus erhalten sie konkrete Anleitungen, wie Kritikgespräche so geführt werden können, dass Mitarbeiter zu einer Verhaltensänderung motiviert werden. Sie bekommen Hinweise, welche Möglichkeiten Führungskräfte nutzen und welche Vorgehensweisen sie besser vermeiden sollten.

Inhalt

- Welche Einstellung zu Konflikten haben wir selbst?
- Konfliktarten unterscheiden und richtig behandeln
- Konfliktverläufe erkennen und zum passenden Zeitpunkt eingreifen
- Interessenskonflikte erkennen und aushandeln
- Moderation von Ziel-, Weg- und Ressourcenkonflikten
- Auf Unterschiede setzen, um Einigung zu erzielen
- Den eigenen Umgang mit Konflikten verbessern
- Eskalation und Deeskalation – wann und wie es geht
- Mediation und Verhandlungsführung
- Praktische Fallbeispiele der Konfliktbearbeitung
- Kritik ansprechen nach dem SAGES-Prinzip
- Konflikte mit Mitarbeitern: Kritik- und Schlechte-Nachrichten-Gespräche führen

Teilnehmer

Führungskräfte von Krankenkassen

Dozent

Ina Wohlgemuth, Consteps Coaching & Managementberatung

Kurzbezeichnung	MM/MG
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Projektmanagement für Praktiker | neu

Ziele

Dieser Workshop richtet sich an die Führungskräfte und Mitarbeiter, die sich nicht als Projektfachmann zertifizieren lassen, sondern einfach nur ein Projekt erfolgreich durchführen wollen. Deswegen stehen ganz praktische Fragen im Vordergrund: Was muss ich als Projektleiter während eines Projektes eigentlich machen? Wie plane ich richtig und wie wenig Planung darf sein? Wie definiere ich Ziele und Anforderungen für ein Projekt? Wann ist ein Vorhaben ein Projekt? Wie werden Projekte gestartet? Welcher Aufwand ist vertretbar? Was mache ich wann in einem Projekt? Im Vordergrund steht weniger die Vermittlung von theoretischen Inhalten, sondern der praktische Weg vom Anfang eines Vorhabens bis zu seinem Abschluss. Die Teilnehmer erarbeiten dabei alle notwendigen Anforderungen, die an sie als Projektleiter gestellt werden und füllen ihre Methoden-Toolbox.

Inhalt

- Grundlagen und Charakteristika von Projekten
- Die Leistungsvereinbarung und Leistungsbeschreibungen als Grundstein für den Projekterfolg
- Arbeitspakete definieren
- Planwerte, Sollwerte und Istwerte
- Meilensteinplan und Projektplan
- Meilensteintrendanalyse als Steuerungsinstrument
- Projektberichte und Statusberichte
- Kommunikation, Delegation und Eskalation
- Probleme erkennen und lösen
- Projekte abschließen

Dieser Workshop bildet auch eine Grundlage für folgende weiterführende Themen: Protokolle und Emails, Probleme und Lösungstools, Konflikte nutzen, Umgang mit Risiken, Meetings und Lenkungsreise moderieren und Führen ohne Hierarchie.

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Projekte durchführen

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Kurzbezeichnung	MM/PM Basis
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Gesundheitskompetenz für Führungskräfte: Gesundes Führen – sich selbst und andere

| neu

Ziele

Die Dauer der psychisch bedingten Erkrankungen liegt im Vergleich zu anderen Krankheiten mit 12,8 Tagen bei 35,2 Tagen. Längere Fehlzeiten (36,3 Tage) gibt es nur bei bösartigen Tumorerkrankungen. Psychisch bedingte Krankheiten entwickeln sich häufig „unsichtbar“ über einen längeren Zeitraum, immer verbunden mit Leistungseinbußen und einer deutlich längeren Behandlungszeit.

„Gesundes Führen“ ist daher ein wichtiges Handlungsfeld des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Führungskräfte spielen darin eine zentrale Rolle für die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit ihrer Mitarbeiter und prägen mit ihrer Kommunikation und ihrem Führungsstil das Betriebs- und Abteilungsklima. Zugleich arbeiten sie selbst nicht selten an der Grenze ihrer Belastbarkeit. „Gesundes Führen“ bedeutet daher den wertschätzenden, offenen und ermutigenden Umgang mit Mitarbeitern als auch die Achtsamkeit von Führungskräften für eigene Bedürfnisse sowie eine aktive Stressbewältigung. An der Schnittstelle Personal- und Organisationsentwicklung können sie sowohl Einfluss auf „gesundes Verhalten“ als auch auf „gesunde Verhältnisse“ in der Organisation nehmen.

Inhalt

- Der Zusammenhang von Führung und Gesundheit der Mitarbeiter
- Warum Führungskräfte ihren Krankenstand „mitnehmen“
- Burn-out: Definition, Entstehung, Fallen, Verlauf und Ausstiegshilfen
- SelfCare von Führungskräften: Bedürfnisse, Stressmanagement, Lebensbalance
- Handlungsfelder gesunder Führung: Belastungsoptimierung, Wertschätzung, Transparenz, Kommunikation und Einbeziehung
- Kollegiale Beratung als Methode zum Belastungsabbau
- Der Umgang mit psychischen Erkrankungen im Team
- Gesund bleiben in schwierigen Führungssituationen: Praxisberatung

Teilnehmer

Führungskräfte, die mit praxistauglichen Kenntnissen zur Stärkung der psychosozialen Gesundheitsförderung in ihrem Team und ihrer Abteilung beitragen wollen.

Dozent

Ina Wohlgemuth, Consteps Coaching und Managementberatung

Kurzbezeichnung	MM/FK Ghkz
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Konzentrationsfähigkeit und Gedächtnisleistung im Beruf steigern

Ziele

Wissenschaftler haben nachgewiesen, dass wir unsere Gehirnkapazitäten nur unvollkommen nutzen. Demnach liegen hier beachtliche Potenziale, die wir für ein effektives Denken nicht nutzen. Um die tägliche Informationsflut zu bewältigen, sind jedoch optimale Konzentrationsfähigkeit und Gedächtnisleistung Voraussetzung. Beides lässt sich durch hirngerechte Mentaltechniken für effiziente Informationsaufnahme, -verarbeitung und -speicherung grundlegend verbessern. Sie erinnern sich nicht nur besser an Begriffe und deren Zusammenhänge, sondern steigern auch deutlich Ihre Merkfähigkeit und Lerneffizienz. Sie werden selbstbewusster und gehen souveräner mit Stress um. Sie lernen unverkrampft und motiviert neue Informationen aufzunehmen.

Inhalt

- Die Technik des vernetzten Denkens
- 40 und mehr Fakten einer beliebigen Liste, eines Protokolls oder eines Fachartikels merken und flüssig wiedergeben
- Einen Tages- oder Wochenplan besser im Kopf behalten
- Einen zielgerichteten Dialog ohne Notizen führen
- Denkblockaden unter Stress auflösen
- Unter Stress eine freie Rede halten
- Argumente in Besprechungen, Diskussionen und Geschäftsverhandlungen merken und anwenden
- Welcher Konzentrationstyp Sie eigentlich sind
- Abstrakte Informationen und gelesene Inhalte leichter merken
- Die „Blitzlichttechnik“ wenn es schnell gehen muss

Teilnehmer

Führungskräfte, die ihre Gedächtnis- und Konzentrationsleistung durch bedeutsame (Er-)Kenntnisse der Neurophysiologie verbessern wollen.

Dozent

Friedrich Scholz, Scholz Mental-Training

Kurzbezeichnung	MM/KG
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Das Unternehmen in der Öffentlichkeit präsentieren – der persönliche Auftritt von Führungskräften | neu

Ziele

Noch immer ist Marshall McLuhans Diktum: „Das Medium ist die Botschaft“ aktuell. Es besagt u. a., dass Redner nicht nur Botschaften transportieren, sondern auch selbst eine Botschaft sind. Dies zeigt ein grundsätzliches Problem: Immer lösen wir mit unseren äußeren Impulsen (Gesten, Tonfall, Worte usw.) innere Impulse (Zustimmung, Abwehr, Begeisterung usw.) beim Gegenüber aus. Aber wir wissen fast nie, worauf die kommunikative Wirkung letztendlich beruht – selbst dann nicht, wenn wir erfolgreich sind. Anders ist das z. B. beim Hören von Musik. Viele, die einen schiefen Ton bemerken, können angeben, wie er richtig wäre, d. h. wir haben diesbezüglich eine bewusste Kompetenz. In der Kommunikation ist das anders. Wir bemerken in der Regel nur, dass etwas gut oder schlecht gelaufen ist – aber wir können selten bewusst rekonstruieren, was z. B. bei einer Gestik zielführend oder kontraproduktiv war. In diesem Fall verfügen wir über eine unbewusste Kompetenz.

Sie werden sensibilisiert für das, was Sie immer schon richtig machen: So wird aus der unbewussten eine bewusste Kompetenz. Und jeder Einzelne soll die individuelle Schraube finden, an der er drehen muss, damit sein rednerischer Auftritt in der Öffentlichkeit den berühmten Tick besser wird – sei es bei internen Veranstaltungen wie Innungs- oder Personalversammlungen, sei es bei externen Auftritten, z. B. mit Pressebeteiligung: Gefragt ist immer die Wirkung vor Publikum.

Inhalt

- Individuelle Rhetorik-Analyse
- Produktiver Umgang mit Anspannung und Stress
- Bild, Ton, Text – das Wirkungsdreieck der Rede
- Rede-Dramaturgie: Spannung vermitteln durch geschickten Redeaufbau
- Psychologie des gesprochenen Wortes
- Der rhetorische Malkasten
- Manuskriptstrukturen, Layout und Redehilfen
- Begrüßen und anreden

Teilnehmer

Führungskräfte, die Reden selbst erstellen und an einer individuellen Video-Wirkungsanalyse interessiert sind.

Dozent

Dr. Norbert Q. Engelen, Quirinus Redemanagement

Kurzbezeichnung	MM/SiÖ
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Benimm im Business – der Business-Knigge

Ziele

Gestandene Führungskräfte und Akademiker, ausgebuffte Spezialisten, in ihrem Fachgebiet bestens ausgebildet, geraten ins Schwitzen angesichts der Entscheidungen, wer wem zuerst vorgestellt wird, wie Mann/Frau sich angemessen kleidet oder wie das mit den Tischmanieren ist. Gutes Benehmen und (parkett-)sicheres Auftreten lernt man eben nicht an der Uni! Dieses Seminar bietet Ihnen eine Hilfestellung, sich auf beruflichem und gesellschaftlichem Parkett stilvoll und souverän bewegen zu können.

Inhalt

Allgemein

- Etikette versus Stil
- Korrekte Umgangsformen

Der erste Eindruck – Wie wirke ich auf andere?

- Vorstellen und begrüßen – Begrüßungsrituale und die korrekte Anrede
- Die Kunst des kleinen Gesprächs: Small Talk
- Einladung als Gastgeber oder als Gast
- Besucherbetreuung – von der Begrüßung über das Platzangebot bis zur Verabschiedung – zu Gast beim Kunden
- Pünktlichkeit – Ein relativer Begriff?
- Darf ich vorstellen? Gäste zusammenführen
- Das passende und das unpassende Geschenk

Beim Essen

- Wer betritt zuerst das Speiselokal?
- Der Umgang mit der Garderobe
- Platzierung im Restaurant
- Geschäftsessen: Restaurantauswahl, „Preisfragen“, der gedeckte Tisch, Sitzordnung, Getränke und Gläser
- Ton und Takt bei Tisch und Tafel
- Bestellen und Bezahlen
- Trinkgeld

Kleidung

- Die Business-Kleidung: Dress-Codes
- Outfit im Büro und bei Repräsentationsanlässen

Teilnehmer

Alle Mitarbeiter

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	MM/BK
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Motivation durch „Work-Life-Balance“

Ziele

Am liebsten möchten wir alles zugleich: Erfolg im Beruf, Freunde, einen tollen Körper, eine glückliche Familie. Die Realität sieht oft anders aus. Immer mehr Menschen geraten aus dem Gleichgewicht. Und doch bleibt es erklärtes Ziel, private Interessen und Familienleben mit den Anforderungen der Arbeitswelt in Einklang zu bringen. Der Begriff „Work-Life-Balance“ steht für dieses ausgewogene Verhältnis: Weder der Beruf, noch das Privatleben sollte so hoch angesiedelt sein, dass es daneben nichts mehr gibt. Es geht nicht um ein „entweder... oder“, sondern um ein Nebeneinander, also letztlich doch um alles zugleich: Arbeit, Erfolg, soziale Kontakte, Freunde, Familie, Gesundheit. Wenn wir in allen Bereichen das für uns Optimale erreichen möchten, müssen wir Zeit und Energie gezielt einsetzen – eine Herausforderung, die mit System angegangen werden will. Ziel ist es, einerseits die eigenen Ansprüche und Anforderungen in den verschiedenen Lebensbereichen als Herausforderung begreifen zu können, dabei eigene Grenzen erkennen und beachten zu lernen. Andererseits gilt es langfristig Leistung, Gesundheit und Wohlbefinden zu sichern, um so eine individuelle Work-Life-Balance herzustellen.

Inhalt

- Work-Life-Balance – Modewort oder erstrebenswertes Ziel?
- Persönliche Bestandsaufnahme zu Belastungen und Ressourcen
- Wie viel Zeit und Energie investiere ich in die verschiedenen Lebensbereiche?
- Reflexion und Klärung individueller (Lebens-)Ziele – Was will ich wirklich?
- Strategien für ein wirksames Zeit- und Selbstmanagement am Arbeitsplatz und darüber hinaus
- Zur Bedeutung sozialer Unterstützung – Welchen Stellenwert haben für mich Kollegen, Freunde und Familie?
- Was mache ich tatsächlich für meine Gesundheit? Wie gleiche ich Stress und Beanspruchung aus?
- Welchen Nutzen bieten Entspannungstechniken? – Sie erleben eine Einführung in progressive Muskelentspannung, autogenes Training und Atemtechniken.

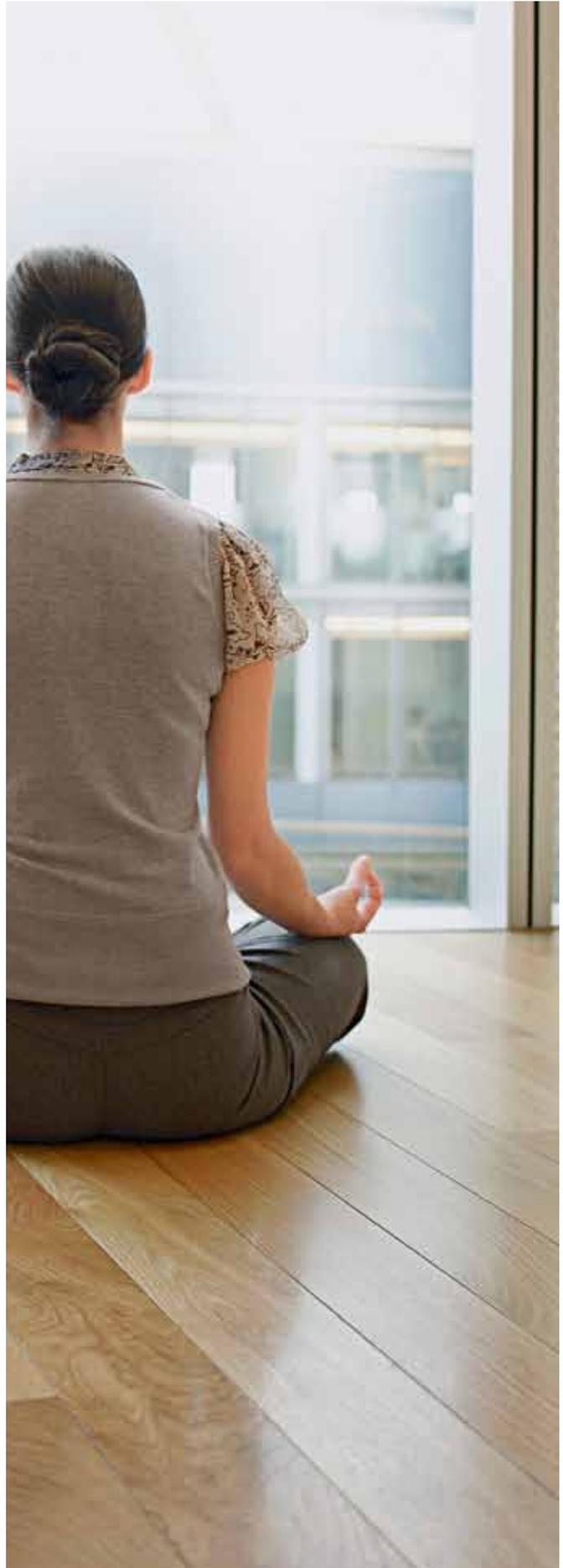
Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte

Dozent

Dr. Claudia Robben, Jüdefeld Seminare

Kurzbezeichnung	MM/WLB
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Erfolgreich moderieren | neu

Ziele

Veränderungsprozesse in Unternehmen machen es notwendig, interne Arbeitsgruppen und Teams systematisch zu steuern und ergebnisorientiert zu führen. Mit Hilfe der Moderationsmethode gelingt es Ihnen, alle Beteiligten in den Problemlösungsprozess einzubinden und auf diese Weise zu fundierten und akzeptierten Ergebnissen zu gelangen. Sie lernen alle wesentlichen Elemente der Moderationsmethode kennen und erwerben anhand von konkreten, eigenen Durchführungen die Fähigkeit, Aufgaben und Probleme strukturiert zu lösen sowie interne Teams und Arbeitsgruppen effizient zu steuern.

Inhalt

- Grundlagen der Moderationsmethode
- Aufbau von Moderationen
- Strukturiertes Vorgehen in der Moderation
- Zeitplanung von Moderationen
- Problembeschreibung und Problemanalyse
- Vorbereiten von Entscheidungsprozessen und Lösungsansätzen
- Verbindliche Aktions- und Maßnahmenpläne
- Situationsbezogene Auswahl von Moderationstechniken
- Moderation von Konflikt- und Teamgesprächen
- Verhalten und Einstellungen des Moderators
- Praxisorientierte Übungen

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Gruppenprozesse moderieren und steuern

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Wirkungsvoll präsentieren | neu

Ziele

Die Teilnehmer bauen ihre Redefurcht und -hemmungen ab und lernen den gezielten Einsatz von Sprache, Mimik und Gestik sowie die erfolgsorientierte Planung, Durchführung und Nachbereitung von Vorträgen und Präsentationen. Intensive Trainingsphasen in effizienten Gruppen befähigen sie zur professionellen Arbeit.

Inhalt

- Professioneller Vortragsaufbau
- Zehn Tipps gegen die Redeangst
- Mut zur Rede
- Sechs Ventile für den Stressabbau
- Wie Sie die sieben Hauptsünden des Redners vermeiden und damit Sympathien gewinnen
- Wie Sie auf kritische Zwischenfragen antworten
- Was Sie sagen, wenn Sie um Ihre Meinung gebeten werden
- Welche Gesten Ihren Präsentationserfolg steigern
- Wie Sie Argumentationen aufbauen, damit Sie überzeugen
- Wodurch Sie die Vorteile Ihrer visuellen Darstellung verstärken
- Wie Sie reagieren sollten, wenn Sie einmal unfair angegriffen werden
- Mehr zeigen – weniger reden
- Powerpoint-Präsentation mit Beamer
- Das EZEB-System für erfolgreiche Präsentationen

Teilnehmer

Mitarbeiter und Führungskräfte, die Vorträge und Präsentationen professionell durchführen möchten. Powerpoint-Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	AT/Mod
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	AT/WP
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Innovative Selbst- und Zeitmanagement-Methoden | neu

Ziele

Sie sind gut organisiert und haben die Projekte Ihrer Abteilung bestens im Griff. Dennoch haben Sie in manchen Situationen das Gefühl, dass bestimmte konventionelle Arbeitsmethoden etwas zu statisch und inflexibel sind. Sie suchen neue, agilere Methoden, die besser in Ihren vernetzten und schnelllebigen Geschäftsalltag passen. Im Seminar erleben Sie, wie Sie mit Hilfe der neuen Lifehacker-Methoden Ansätze in der Gestaltung Ihres Selbst- und Zeitmanagement-Systems nutzen können.

Der Begriff Lifehacker kommt aus der Internet-Kultur. Ein Hack ist dort eine verblüffend einfache, elegante und pfiffige Lösung eines nichttrivialen Problems. Lifehacker Methoden sind agile Arbeitsmethoden für die neuen Anforderungen an modernes Selbstmanagement in Sachen E-Mail, Internet, Mobilität, Vernetzung und Erreichbarkeit. Sie erhalten neue, flexible Werkzeuge, um die eigenen und die delegierten Aufgaben auch in einem hektischen Umfeld jederzeit zu kontrollieren.

Inhalt

- Was das menschliche Gehirn gut kann und wo es Unterstützung benötigt
- Einfache Methoden, um Störungen zu minimieren
- Wie der E-Mail-Eingang mit wenig Aufwand leer wird
- Mit Kontexten effizienter arbeiten
- Delegierte Aufgaben nachhalten
- Die Workflows der Lifehacker Methode:
 - Ansammeln: alle Informationen lückenlos mit wenig Aufwand ins System bringen
 - Arrangieren: die Inbox leeren, Kontexte und „Nächste Aktionen“ festlegen
 - Ausführen: mit Kontext und Fokus in jeder Situation das richtige Projekt voran bringen oder delegieren
 - Aufarbeiten: Sicherheit und Gelassenheit durch vollständigen Überblick erzielen

Teilnehmer

Erfahrene Führungskräfte, die ihren Arbeitsalltag noch effektiver gestalten wollen.

Dozent

Karsten Schulz, Lifehacker Seminare

Psychologisch verhandeln – richtig verhalten

Ziele

Andere zu überzeugen und zu einem Ergebnis zu bringen, erfordert psychologisches Grundverständnis und Einfühlungsvermögen, verbale und nonverbale Zeichen zu erkennen und ergebnisorientiert umzusetzen. Die Vermittlung richtiger Kommunikation als grundlegende Verhandlungstechnik und -strategie steht im Mittelpunkt dieses Seminars. Die erarbeiteten Inhalte können Sie auf unterschiedliche Verhandlungssituationen flexibel anpassen. Das Seminar folgt dem roten Faden von der Vorbereitung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung einer Verhandlung.

Inhalt

Grundlagen der Verhandlung

- Was heißt Verhandeln?

Psychologische Aspekte

- Vorbereitung einer professionellen Verhandlung
- Ziele, Zielsetzungen und Verhandlungsspielraum
- Organisatorische Einflussfaktoren
- Entschlossenes verbales und nonverbales Vorgehen
- Glaubwürdigkeit, Respekt
- Fairness, partnerschaftliches Verhandeln
- Führen und Steuern der Verhandlung
- Planen der Dramaturgie
- Instrumente der Rhetorik
- Paradoxe Intervention und ihre Chance für die Verhandlung
- Satanisches Verhandeln, partnerschaftliches Verhandeln, Harvard Methode
- Verhalten in kritischen Situationen: Einwände, Störungen, Stillstand
- Nachbereitung der Verhandlung
- Zielerreichung (Qualität), Ergebnis, „lessons learned“

Teilnehmer

Mitarbeiter, die in jeglicher Form von Verhandlungen ihre Standpunkte überzeugend vertreten und gemeinschaftlich tragbare Ergebnisse erzielen wollen.

Dozent

Dr. Volker Tantow, Business Dialog

Kurzbezeichnung	MM/ZM
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	AT/VHB
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Moderne Büroorganisation: Freier Schreibtisch = freier Kopf!

Ziele

Kennen Sie das? – Mein Schreibtisch ist voller Papierstapel – Ich suche öfters nach Unterlagen – Ich erstickte in der E-Mail-Flut – Ich mache viele Dinge parallel – Ich habe keine Zeit zum Aufräumen – Abends kann ich kaum noch abschalten. Bereits ein „JA“ ist ein Signal: Befreien Sie sich endgültig von zu viel Ballast und Verschwendung im Büro. Denn Ordnung macht Spaß und Sinn und schafft einen freien Kopf! Räumen Sie noch einmal richtig auf und dann nie wieder!

Inhalt

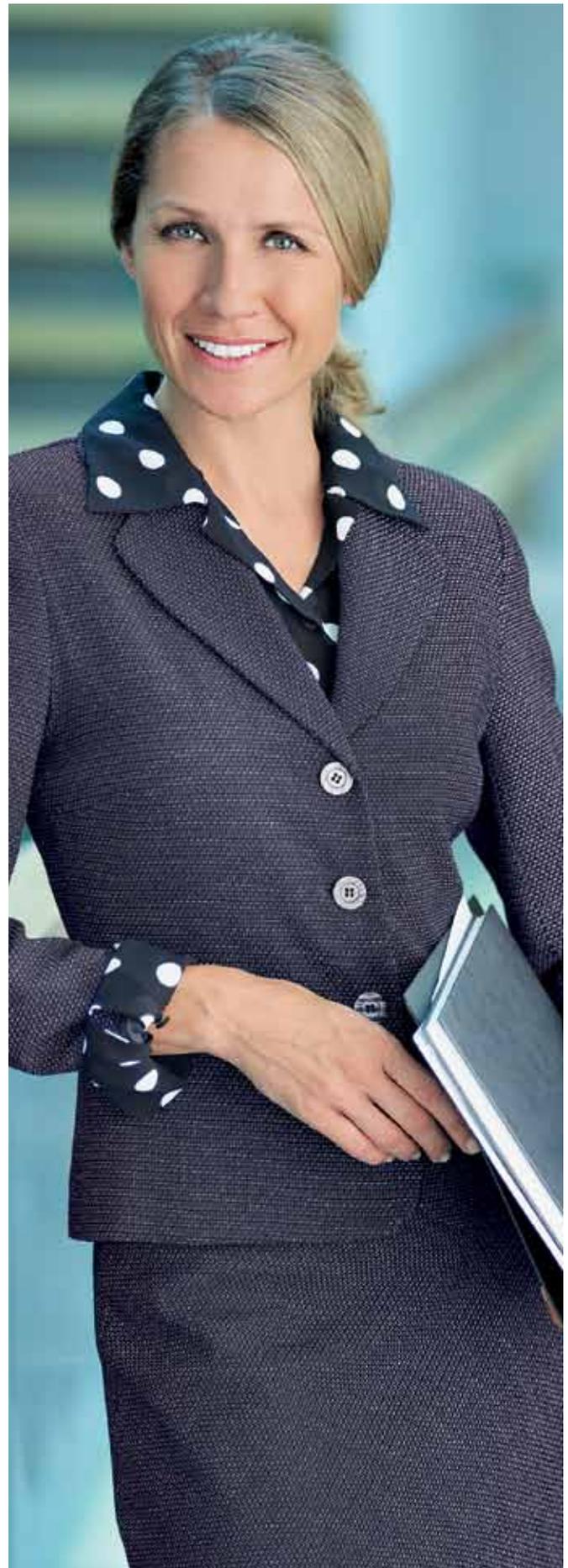
- Schreibtisch = aufgeräumt und optimal organisiert
- Ablage = aufgeräumt und teamfähig eingerichtet
- E-Mails = aufgeräumt und zuverlässig abgearbeitet
- Prozesse = aufgeräumt und Abläufe optimiert
- Tages-/Wochenpläne erstellen, die auch funktionieren
- Glasklare Prioritäten finden und setzen
- Den „inneren Schweinehund“ nachhaltig überwinden
- Burn-out vorbeugen

Teilnehmer

Mitarbeiter und Führungskräfte

Dozent

Jörg Reimann, Büro-Coach Witten



Kurzbezeichnung	MM/Büro
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Provokativ und humorvoll verkaufen

Ziele

Möchten Sie Ihre Kunden überraschen und auf eine angenehme Art und Weise „anders sein“? Dann erleben Sie, wie Sie durch die „provokative Methode“ im Verkauf wirkungsvoll genau diese Eigenschaften erlernen können! Was bedeutet provokatives Verkaufen? Die Inhalte und Übungen des Seminars „provokativ und humorvoll verkaufen“ basieren auf der „Provokativen Methode“ des amerikanischen Psychologen Prof. Frank Farrelly. Im Allgemeinen lernen Verkäufer, sich mit eigenen Empfindungen im Verkaufsgespräch zurückzuhalten. Die Devise lautet eher: „Was immer Du spontan denkst, behalte für Dich, nenne die Nutzen des Produktes und entsprich lieber den vermeintlichen Vorstellungen Deines Kunden“. Erfahrene Verkäufer wirken vielleicht auch deshalb in ihrer Tätigkeit gelegentlich unnatürlich und wenig authentisch. Aus diesem Grund begegnen inzwischen zahlreiche Kunden den Anpreisungen und Belobigungen von Produkten seitens des Verkäufers mit Misstrauen und Argwohn, weil sie oftmals denken: „Der sagt das nur, damit ich jetzt kaufe.“ Das Seminar „Provokativ und humorvoll verkaufen“ verfolgt das Ziel, durch Offenheit, bewusstes Anderssein und unerwartete Handlungsweisen den Kunden zu überraschen und dadurch eine Art positive Musterunterbrechung bei ihm herbeizuführen. Dieser Überraschungsmoment versetzt den Kunden oftmals in einen Zustand höherer Aufmerksamkeit, und er empfindet den Verkäufer als wohlthuend anders.

Inhalt

- Grundlagen der „Provokativen Methode“ nach Frank Farrelly
- Einsatz der „Provokativen Methode“ im Verkauf und Service
- LKW: Liebevoll Karrieren der Welt des Kunden
- Das Offensichtliche aussprechen: Situation verbal offen legen
- Mit humorvollen Unterstellungen arbeiten
- Provokative Einwandbehandlung: Einwände übertreiben

Teilnehmer

Mitarbeiter mit Verkaufserfahrungen

Dozent

Jörg Rosenberger, reden ist silber

Kurzbezeichnung	MSV/PHV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Verkaufsabschlüsse erfolgreich herbeiführen

Ziele

Die Teilnehmer sind in der Lage, das Gespräch konsequent und systematisch in die von ihnen gewünschte Richtung zu lenken. Sie verstehen es, ihr Gegenüber im Gespräch gezielt zu bestimmten Reaktionen zu führen und das Ergebnis zu erreichen, das für das Gespräch geplant ist. Auf diese Weise verkürzen und vereinfachen sie den Verkaufsprozess und kommen häufiger zum Abschluss.

Inhalt

- Zum Anfang das Ende zuerst: Wie Sie schon in Ihren ersten Sätzen eine positive Erwartungshaltung des Kunden aufbauen und den Abschluss vorbereiten
- Scheinkausalitäten und Begründungsketten: So bauen Sie Argumente logisch überzeugend aufeinander auf und behalten die Steuerung des Verkaufsprozesses in der Hand
- Redekunst statt Zauberei: Wie Sie aus einem Einwand mehrere Argumente werden lassen
- Vorsicht „Vielleicht!“ Die häufigsten Sackgassen im Gespräch – und wie Sie dann zu konkreten Vereinbarungen kommen
- Formulierungen und Argumente, die immer überzeugen – weil sie nicht verneint werden können
- Entschieden überzeugender: Wie Sie die Entscheidungssituation herbeiführen und zu Ihren Gunsten beeinflussen können
- Zum Schluss: Versteckte Befehle und eingestreute Abschluss-Kommandos – sprachliche Raffinessen, die Sie kennen und nicht in jedem Gespräch nutzen müssen

Teilnehmer

Erfahrene Verkäufer mit besonderem Interesse am Einfluss sprachlicher Feinheiten auf den Erfolg des Verkaufsgesprächs

Dozent

Frank Frenzel, PROFITraining

Kurzbezeichnung	MSV/Verk
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Verkaufs- und Kommunikationstraining für neue Mitarbeiter im Innendienst

Ziele

Wachstum ist für jedes Unternehmen wichtig. Mitarbeiter sind ein wichtiges Kapital eines Unternehmens. Investitionen in die jungen Mitarbeiter sind eine Investition in die Zukunft. Ein wesentlicher Akzent dieses Trainings ist, dass Sie als neuer Mitarbeiter wie selbstverständlich ein Verkaufsgespräch aus einem Beratungsgespräch ableiten. Ein weiterer Schwerpunkt ist die umfassende Beratung – getreu dem Motto: Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt.

Inhalt

- Sensibilisieren für die Unternehmensziele/operativen Ziele
- Erfahren der Grundlagen der Kommunikation
- Erkennen von Akquisepotenzial in den Beratungsgesprächen
- Zielorientierte Ermittlung des Kundenbedarfs
- Führen erfolgreicher Verkaufsgespräche
- Umfassende Beratung des Kunden

Teilnehmer

Neue Innendienstmitarbeiter von Krankenkassen

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Immer auf Draht! Das Telefon, der andere Weg des Kundenkontakts

Ziele

Das Telefon ist das Kommunikationsmittel „Nr. 1“ im direkten Kundenkontakt. Es ist daher die telefonische Visitenkarte einer Krankenkasse. Dies verlangt vom Mitarbeiter volle Konzentration und ein angemessenes Reaktionsvermögen bei unterschiedlichsten Gesprächspartnern und -anlässen. Als Teilnehmer erleben Sie die Grundlagen erfolgreichen kundenorientierten Telefonierens. Sie optimieren Ihr Telefonverhalten und lernen Stress- und Konfliktsituationen besser zu bewältigen.

Inhalt

- Vorsicht, ein Kunde ruft an!
Das Kommunikationsmittel Telefon
- So schwer ist das doch gar nicht! Erfolgreiche Kommunikation bei ein- und ausgehenden Telefonaten
- Ein Fall für 2! Gesprächsführung am Telefon
- Quo vadis? Gezielte Fragetechnik und aktives Zuhören in Telefonaten
- Jeder kennt sie, keiner mag sie! Der Umgang mit telefonischen Beanstandungen und Beschwerden

Teilnehmer

Innendienstmitarbeiter von Krankenkassen

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	MSV/VK
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MSV/BB
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Professional Writing – kundenorientierte moderne Korrespondenz

Ziele

Moderne Briefe sind klar verständlich, aktiv und wertschätzend formuliert. Sie vermitteln ein zukunftsorientiertes und kompetentes Bild der Krankenkasse und ihrer Mitarbeiter. Außerdem reduzieren sie späteren Klärungsbedarf. Dagegen hemmen ein ungünstiger Textaufbau, unpersönliche Forderungen und ein nicht angemessener Stil den gewünschten Erfolg. Im Seminar erarbeiten Sie Möglichkeiten, wie Versicherte und Arbeitgeber positiv sowie werbend über Ihr Unternehmen und Ihre Leistungen informiert werden können, damit die Kundenbeziehung intensiviert wird. Ferner erhalten Sie Klarheit, wie der organisatorische und administrative Aufwand für eine moderne Korrespondenz sinnvoll begrenzt werden kann.

Inhalt

- Kundenorientierte Briefe: Bedeutung – Nutzen – Vorteile
- Qualitätsstandards erkennen und beachten
- Psychologischer, sprachlicher und formeller Briefaufbau, der die Lebenssituation des Empfängers berücksichtigt
- Kriterien für das gute Verstehen von Texten
- Die Krankenkasse als hilfsbereiter und zuverlässiger Partner: Leistungen wertvoll darstellen
- Steife und bürokratische „Tabuwörter“ durch positive Formulierungen ersetzen
- Textanalyse und Alternativen
- Training an Mustertexten der Teilnehmer
- Erarbeiten von arbeitsplatzspezifischen Standards

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Erfolgreicher Umgang mit Kundenbeschwerden

Ziele

Überall, wo Produkte und Dienstleistungen angeboten und verkauft werden, kann es auch zu Beschwerden von Kunden kommen. Doch was ist dann zu tun? Dieses Seminar zeigt Ihnen, dass Beschwerden auch Chancen zur Kundenbindung sind. Sie werden befähigt, auf Kundenbeschwerden angemessen zu reagieren und diese zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen.

Inhalt

- Ursachen von Beschwerden und Konflikten
- Konfliktarten (heiße und kalte Konflikte)
- Kommunikationsmethoden, die den Kunden beruhigen und sein Vertrauen wiederherstellen
- Bedeutung des Selbstwertgefühls sowie der Sach- und Beziehungsebene bei Beschwerden
- Erfolgsorientierter Aufbau von Beschwerdegesprächen
- Beschwerden als Chance zur Kundenbindung

Teilnehmer

Mitarbeiter, die Kundenbeschwerden bearbeiten und dabei entstehende Konflikte mit kommunikativen und diplomatischen Fähigkeiten bewältigen möchten.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	MSV/CC
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MSV/KB
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Mitgliederhaltarbeit und Kundenrückgewinnung | neu

Ziele

Seit der Einführung eines „Einheitsbeitrages“ bei den Krankenkassen hat sich der Wettbewerb verändert. Im Fokus des Interesses stehen nun u. a. Wahltarife, Bonusprogramme und Zusatzprodukte der einzelnen Kassen. Doch was ist zu tun, wenn der Kunde trotz attraktiver Angebote die Krankenkasse wechseln möchte? Dabei stellen sich u. a. folgende Fragen:

- Habe ich überhaupt eine Chance, den Kunden für einen weiteren Verbleib bei meiner Krankenkasse zu überzeugen?
- Wie steige ich in ein Kundenrückgewinnungsgespräch ein?
- Mit welchen Argumenten kann ich den Kunden für eine weitere Mitgliedschaft gewinnen?

Inhalt

- Geschäftsprozessvarianten in der täglichen Praxis bei telefonischer, persönlicher und schriftlicher Kündigung
- Vorteile und Mehrwerte der eigenen Krankenkasse erkennen und zielorientiert kommunizieren
- Gesprächsstrategien bei den unterschiedlichen Geschäftsprozessvarianten
- Gezielter Einsatz von Fragetechniken zur Ermittlung des tatsächlichen oder vermeintlichen Kündigungsgrunds
- Überzeugende Kunden-Nutzen-Argumentation
- Praxisorientierte Behandlung von Einwänden und Bedenken der Kunden
- Aufbau einer langfristigen Kundenbindung
- Trainingsphasen mit Analysen und Feedback

Teilnehmer

Mitarbeiter im Service und Vertrieb von Krankenkassen

Dozent

Trainer der IKK Akademie

Umgang mit Grenzverletzungen im Vertrieb – Spezialseminar für Frauen im Außendienst

Ziele

Im Servicebereich ist der persönliche Kontakt zu den Kunden der Schlüssel zum Unternehmenserfolg. Daher suchen die Außendienstmitarbeiterinnen die Kunden persönlich im Betrieb oder in ihrer Wohnung auf. Servicegespräche werden kundenorientiert geführt, wobei der Aufbau einer vertraulichen Beziehung Grundlage eines positiven Gesprächsverlaufes ist.

Freundliches, persönlich zugewandtes Auftreten der Mitarbeiterinnen wird manchmal von männlichen Kunden in der Form missverstanden, dass sie versuchen, eine „erotische Beziehung“ zur Mitarbeiterin aufzubauen. Hierbei verletzen sie verbal oder auch körperlich die Integrität und Würde der Mitarbeiterin. In der Folge leidet das Sicherheitsgefühl der Mitarbeiterin und damit auch ihre Motivation im Außenkontakt mit männlichen Kunden. Die Teilnehmerinnen erlernen und trainieren innerhalb dieses Seminars Verhaltensweisen für den Fall der verbalen und körperlichen „Grenzverletzung“ mit sexuellem Hintergrund, die Handlungssicherheit vermitteln und eine Chance bieten, unangenehme Situationen im Kundengespräch möglichst ohne Eskalation zu beenden.

Inhalt

- „Der erste Eindruck hat keine zweite Chance“ – Beziehungsgestaltung im ersten Kontakt
- Umgang mit Komplimenten und persönlichen Fragen
- Statusfrage – Einsatz von Stimme, Blickkontakt und Körpersprache zur Beziehungsklärung
- Wissen ist Macht – Wissensvermittlung über körperliche Akutstressreaktionen und den Umgang mit ihnen
- Kriminologische Erkenntnisse zu Sexualstraftaten und zum Verhalten von Männern gegenüber Frauen
- Erleben und Umgang mit Stress-Situationen

Teilnehmer

Mitarbeiterinnen im Außendienst

Dozent

Frank Fubel, Kriminalhauptkommissar und Verhaltenstrainer der Polizei NRW

Kurzbezeichnung	MSV/Kdrü
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	MM/GViV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Europäischer Computerführerschein (ECDL) | E-Learning

Ziele

Beruflicher Erfolg und Aufstieg sind heute mit professionellen EDV-Kenntnissen verbunden. In der IKK Akademie können Sie umfassende Anwendungsfähigkeiten, insbesondere im Bereich der Office-Programme erwerben. Die Vermittlung ist in Präsenzveranstaltungen und in Selbstlernphasen am eigenen PC gegliedert. Die Maßnahme schließt mit der Prüfung zum Erwerb des Europäischen Computerführerscheins (ECDL) ab, der zurzeit in 56 Ländern als Fähigkeitsnachweis anerkannt ist. Die IKK Akademie ist vom Council of European Professional Informatics Societies (CEPIS) in Kooperation mit der EU lizenzierten Anbieter des Europäischen Computerführerscheins.

Inhalt

- Grundlagen der Informationstechnologie
- Computerbenutzung und Dateiverwaltung
- Textverarbeitung (Word)
- Tabellenkalkulation (Excel)
- Präsentationen (PowerPoint)
- IT-Sicherheit
- Informations- und Kommunikationsnetze

Lernaufwand

Das Angebot umfasst 4 Präsenztage (32 Stunden), die in den EDV-Trainingsräumen der IKK Akademie an PC-Einzelplätzen stattfinden. Hinzu kommen 86 Stunden (Empfehlung) als Selbstlernphasen zu Hause am eigenen PC. Die Teilnahme ist auch bei nur geringen Vorkenntnissen möglich.

Teilnehmer

Personen, die ihre Anwendungskenntnisse im Bereich der genannten Seminarmodule vertiefen oder auffrischen möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Europäischer Wirtschaftsführerschein (EBC*L) | E-Learning

Ziele

Betriebswirtschaftliches Wissen ist neben Computerkenntnissen eine wesentliche Voraussetzung für die Übernahme verantwortungsvoller Aufgaben in Wirtschaft und Verwaltung. Mit dem Erwerb des Europäischen Wirtschaftsführerscheins (EBC*L – European Business Competence* Licence) wird den Teilnehmern das notwendige betriebswirtschaftliche Know-how stufenweise vermittelt. Die Vermittlung der Lerninhalte bzw. die Vorbereitung auf die Prüfung zum EBC*L (Stufe A und B) erfolgt im Wesentlichen mit Hilfe einer Lernsoftware im Selbststudium. Während der Selbstlernphase können sich die Teilnehmer mit ihren Fragen an zertifizierte Dozenten der IKK Akademie wenden. Am Ende der Selbstlernphase findet für die Stufe A eine 2-stündige und die Stufe B zwei 1,5-stündige schriftliche Prüfungen in der IKK Akademie statt. Mit Bestehen der Prüfung erhalten die Teilnehmer jeweils ein europaweit anerkanntes Zertifikat, das die Kenntnisse der entsprechenden Stufe des EBC*L bescheinigt.

Inhalt

EBC*L Stufe A – Betriebswirtschaftliches Kernwissen

- Ziele und Kennzahlen
- Bilanzierung
- Kostenrechnung
- Wirtschaftsrecht

EBC*L Stufe B – Planungswissen

- Businessplan, Projektplanung, Ist-Analyse
- Marketing und Verkauf
- Investitionsrechnung
- Finanzplanung
- Finanzierung

Lernaufwand

Variiert je nach Vorkenntnissen der Teilnehmer

Stufe A: ca. 56 Stunden

Stufe B: ca. 72 Stunden

Dozenten und Tutoren

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	AT/ECDL
Dauer	siehe Lernaufwand
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Björn Sip 02331.3506-523 bjoern.sip@ikk-akademie.de
Organisation	Christina Leveque-Emden 02331.3506-414 christina.leveque-emden@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	PRW/EBC*L
Dauer	siehe Lernaufwand
Ort	IKK Akademie
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Veronika Elger 02331.3506-524 veronika.elger@ikk-akademie.de
Organisation	Christina Leveque-Emden 02331.3506-414 christina.leveque-emden@ikk-akademie.de

Kostenmanagement im Verwaltungs- und Leistungsbereich der Krankenkassen

Ziele

Die politischen Entwicklungen (einheitlicher Beitragssatz und Interesse der Krankenkassen, einen Zusatzbeitrag zu vermeiden, Gesundheitsfonds und Morbi-RSA) führen zu einschneidenden Änderungen in der GKV. Vor diesem Hintergrund liegt das zentrale Steuerungspotenzial der Krankenkassen zukünftig auf der Kosten- bzw. Ausgabenseite. Kostentransparenz und Kostenkontrolle rücken stärker in den Fokus des Interesses.

Die betriebswirtschaftliche Steuerung, insbesondere der Verwaltungskosten und Leistungsausgaben, bekommt damit eine immer größere Bedeutung. Dieses Seminar vermittelt Ihnen anhand praxisbezogener Beispiele aus der gesetzlichen Krankenversicherung betriebswirtschaftliche Grundlagen des Kosten- und Leistungsmanagements. Darüber hinaus bekommen Sie detaillierte Informationen über Instrumente des praktischen Kostencontrollings in den entscheidenden Bereichen der Krankenkasse.

Inhalt

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen und Ziele des Kosten- und Leistungsmanagements
- Aufbau einer kassenindividuellen Kostenstellenrechnung für den Verwaltungskostenbereich und die Leistungsausgabenbereiche
- Benchmarking im Leistungs- und Personalbereich als praxisnahes Instrument zur Kostensteuerung
- Praxisbewährte Kennzahlen des Kostenmanagements als Steuerungsgrößen

Teilnehmer

Führungskräfte von Krankenkassen und Mitarbeiter im Controlling

Dozenten

Stefan Flörke, ACONSITe AG
Marco Scheler, ACONSITe AG

Arbeitsrecht für Führungskräfte: Rechtsicherheit in schwierigen Führungssituationen

Ziele

Von der Anbahnung bis zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses ist es für Sie als Führungskraft unerlässlich, auch arbeitsrechtliche Handlungsgrundlagen zu beherrschen. Nur so können Sie kompetent reagieren und rechtssichere Entscheidungen treffen, die nicht nur die Mitarbeiter nachvollziehen können, sondern die gegebenenfalls auch einer Überprüfung durch die Arbeitsgerichte standhalten.

Inhalt

Überblick zu folgenden Themen:

- Befristete Arbeitsverträge richtig einsetzen
- Richtiger Umgang mit dem Anspruch auf Teilzeit
- Elternzeit und der Anspruch auf Verringerung der Arbeitszeit
- Rechte und Pflichten im Arbeitsverhältnis überwachen (Nebentätigkeitsverbote, Konkurrenzverbote)

Seminarschwerpunkt:

- Schwierige Führungssituationen meistern
- Andere Tätigkeiten zuweisen
- Direktionsrecht richtig ausüben
- Umsetzen und versetzen
- Änderungskündigungen einsetzen

Auf Störungen im Arbeitsverhältnis richtig reagieren

- Mitarbeitergespräche führen
- Ermahnung, Abmahnung
- Beendigungsmöglichkeiten prüfen
- Aufhebungsvertrag und Kündigung

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

- Leistungsmängel erfassen und angehen
- Krankheitsbedingte Fehlzeiten, Suchterkrankungen
- Innere Kündigung
- Vertrauensbruch
- Rechtzeitige Beteiligung des Personalrats

Teilnehmer

Führungskräfte, Team- und Projektleiter, die ihre Kenntnisse in arbeitsrechtlichen Fragen vertiefen wollen.

Dozent

Dr. Andrea Wassermeyer, Fachanwältin für Arbeitsrecht

Kurzbezeichnung	PRW/KM
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	PRW/ARF
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

4. Sozialversicherungsrecht



Rasante Änderungen in der Gesetzgebung stellen Krankenkassen und ihre Mitarbeiter in den letzten Jahren vor immer neue Herausforderungen. Um eine qualifizierte Kundenberatung und eine effiziente Organisation der Abläufe sicherzustellen, ist es erforderlich, das vorhandene Wissen regelmäßig zu aktualisieren oder zu vertiefen. Unsere Seminarangebote sind deshalb sowohl für erfahrene Mitarbeiter konzipiert, als auch für neue Mitarbeiter ohne Vorkenntnisse aus dem Sozialrecht entwickelt.

Einführung in die Krankenversicherung für Seiteneinsteiger

Ziele

Die Teilnehmer erlangen einen Überblick über die versicherungs-, beitrags- und leistungsrechtlichen Merkmale der gesetzlichen Krankenversicherung.

Inhalt

Krankenkassen als Sozialversicherungsträger im System der sozialen Sicherung

Überblick über:

- Versicherte Personenkreise
- Finanzierung
- Leistungen
- Beziehungen zu den Leistungserbringern

Teilnehmer

Krankenkassenmitarbeiter mit Bildungsabschlüssen, die außerhalb des Krankenversicherungssystems erworben wurden.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Rechtliche Änderungen zum Jahreswechsel

Ziele

Die sozialversicherungsrechtlichen Regelungen unterliegen einem stetigen Veränderungsprozess durch neue Gesetze, Rechtsprechung und geänderte Verwaltungsanweisungen. Personalverantwortliche und Sachbearbeiter der Lohn- und Gehaltsabrechnung haben diese Regelungen bei der versicherungsrechtlichen Beurteilung der Beschäftigten und deren Entgeltabrechnung zu beachten und umzusetzen. Dabei auftretende Fehler können durch spätere Beitragsnachforderungen teuer werden. Das Seminar informiert in praxisbezogener Form über die geänderte Rechtslage.

Inhalt

- Gesamtüberblick über alle wesentlichen sozialversicherungsrechtlichen Veränderungen in der Personalverwaltung
- Behandlung ausgewählter Fragen zum gesamten Bereich des Versicherungs- und Beitragsrechts in der Sozialversicherung

Teilnehmer

Personalverantwortliche und Sachbearbeiter der Lohn- und Gehaltsabrechnung sowie Mitarbeiter in steuerberatenden Berufen

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	EKV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	RJW
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Verwaltungsverfahren und Rechtsschutz – Workshop

Ziele

Entscheidungen der Krankenkasse gegenüber Versicherten und Arbeitgebern werden rechtmäßig getroffen und kundenorientiert begründet. Rechtswidrige Entscheidungen werden aufgehoben. Widersprüche gegen diese Entscheidungen werden rechtmäßig und kostenorientiert bearbeitet. Widerspruchsbescheide werden gerichtsfest erlassen und die Interessen der Krankenkasse werden vor den Sozialgerichten vertreten.

Inhalt

- Einleitung, Durchführung und Abschluss des Verwaltungsverfahrens
- Erlass von Verwaltungsakten
- Aufhebung von Verwaltungsakten
- Durchführung des Widerspruchsverfahrens
- Vertretung vor den Sozialgerichten
- Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter, die

- an der Durchführung von Widerspruchsverfahren beteiligt sind,
- ihre Krankenkasse vor den Sozialgerichten vertreten
- oder bei ihrer Arbeit in besonderem Maße verfahrensrechtliche Gesichtspunkte berücksichtigen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

Die Teilnehmer können vor Beginn des Workshops ihre Besprechungswünsche und anonymisierten Fallstudien einreichen.



Kurzbezeichnung	WS/VVR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Beitragswesen – Grundseminar

Ziele

Den Teilnehmern wird Basiswissen über die Feststellung und Durchführung von Versicherungsverhältnissen sowie die Finanzierung der Aufgaben ihrer Krankenkasse vermittelt, um Kunden besser beraten zu können.

Inhalt

Vermittlung von Grundwissen:

- Marketing
- Versicherungspflicht und Versicherungsfreiheit der Arbeitnehmer
- Finanzierung, Arbeitgeberbetreuung
- Versicherungspflicht der Studenten und Praktikanten
- Freiwillige Versicherung
- Versicherungspflicht der Rentenantragsteller und Rentner
- Versicherungspflicht der Leistungsempfänger nach dem Recht der Arbeitsförderung
- Entgeltfortzahlung, Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen
- Überblick über Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die Grundwissen über die Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit sowie Versicherungsberechtigung von verschiedenen Personengruppen und die Berechnung von Beiträgen benötigen:

- Mitarbeiter im Beitragswesen, die fachfremd sind.
- Fachwirte für Beratung und Verkauf, die mehr als einen Überblick über versicherungspflichtige Personenkreise, Versicherungsberechtigung und Beitragsberechnung erlangen möchten.
- Neue Mitarbeiter im Beitragswesen, die ihr Grundwissen über die genannten Bereiche aktualisieren möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

1. Modul: 5 Tage
2. Modul: 5 Tage

Versicherung und Beiträge – Qualifizierungsseminar

Ziele

Die Teilnehmer erhalten Spezialwissen über die Feststellung und Durchführung von Versicherungsverhältnissen sowie die Finanzierung der Krankenkasse, um ihre Tätigkeit optimieren zu können.

Inhalt

Vermittlung von Spezialwissen:

- Versicherungspflicht, Versicherungsfreiheit der Arbeitnehmer
- Gesamtsozialversicherungsbeitrag
- Freiwillige Versicherung
- Versicherung der behinderten Menschen und der Teilnehmer an Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
- Versicherung der Leistungsempfänger nach dem SGB II und SGB III
- Versicherung der Rentenantragsteller und der Rentner
- Entgeltfortzahlung, Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen
- Datenschutz

Teilnehmer

Krankenkassenmitarbeiter, die umfassendes Wissen über Versicherungsverhältnisse und Beiträge benötigen:

- Sachbearbeiter im Arbeitgeberservice, in der Beitragsabteilung, die die Abschlussprüfung zum Sozialversicherungsfachangestellten bestanden haben.
- Fachlich eingearbeitete Angestellte ohne den Abschluss eines Sozialversicherungsfachangestellten, jedoch mit gleichwertigen Kenntnissen.
- Mitarbeiter, die am Grundseminar Beitragswesen teilgenommen haben.
- Fachwirte für Beratung und Verkauf, die als Firmenkundenberater tätig sind.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

1. Modul: 5 Tage
2. Modul: 5 Tage
3. Modul: 5 Tage

Kurzbezeichnung	GS/VB, Modul 1 + 2
Dauer	siehe Hinweis
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	QS/VB, Modul 1 – 3
Dauer	siehe Hinweis
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Freiwillige Krankenversicherung – Grundseminar

Ziele

Die Teilnehmer erlangen Kenntnisse im Sachgebiet freiwillige Krankenversicherung, um die Versicherung und Beitragsberechnung optimal durchführen zu können. Darüber hinaus erhalten sie Grundkenntnisse über Besonderheiten bei Leistungen.

Inhalt

- Voraussetzungen für die Versicherungsberechtigung/ Personenkreise
- Beginn und Ende der Mitgliedschaft
- Beitragspflichtige Einnahmen (einschließlich Besonderheiten)
- Anspruch auf Krankengeld und Einnahmen, die sich auf die Höhe des Krankengeldes nicht auswirken
- Auswirkungen des Bezugs sonstiger Entgeltersatzleistungen
- Feststellung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit
- Selbstständig Tätige
- Bedürftige Selbstständige (Härtefallregelung)
- Bezieher von Existenzgründungszuschuss, Gründungszuschuss bzw. Einstiegs geld
- Berücksichtigung von Werbungskosten
- Ehegatten ohne eigenes Einkommen
- Schüler/Studenten (Fachschüler, Berufsfachschüler, Studenten an ausländischen Hochschulen)
- Anwartschaftsversicherungen (beruflich bedingter Auslandsaufenthalt, Ruhen der Leistungen für länger als drei Kalendermonate, z. B. Inhaftierte)
- Beitragsatz/Beitragszeit/Beitragsberechnung
- Tragung der Beiträge
- Beitragszuschuss für höher verdienende Arbeitnehmer
- Ruhen der Leistungen

Teilnehmer

Mitarbeiter, die neu im Sachgebiet freiwillige Krankenversicherung arbeiten oder ihre Grundkenntnisse auffrischen möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Krankenversicherung der Rentner – Grundseminar

Ziele

Die Teilnehmer erlangen Kenntnisse im Sachgebiet Krankenversicherung der Rentner, um die Versicherung und Beitragsberechnung von Rentenantragstellern und Rentnern optimal durchführen zu können. Darüber hinaus erhalten sie Grundkenntnisse über Besonderheiten bei Leistungen der versicherten Rentnantragsteller und Rentner.

Inhalt

Vermittlung von Grundwissen:

- Voraussetzungen für die Versicherungspflicht, Mitgliedschaft von Rentenantragstellern und -beziehern
- Befreiung von der Krankenversicherungspflicht
- Beginn und Ende der Mitgliedschaft
- Krankenkassenwahlrechte und -zuständigkeiten
- Finanzierung der Krankenversicherung der Rentner
- Beiträge zur sozialen Pflegeversicherung
- Meldewesen
- Besonderheiten des Leistungsanspruchs

Teilnehmer

Mitarbeiter, die neu im Sachgebiet Krankenversicherung der Rentner arbeiten oder ihre theoretischen Grundkenntnisse auffrischen möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	GS/FV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	GS/KVdR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Krankenversicherung der Rentner – Workshop

Ziele

Die Teilnehmer lernen, problemorientierte Sachverhalte aus der Praxis sicher zu beurteilen.

Inhalt

Vor Beginn des Workshops reichen die Seminarteilnehmer ihre Besprechungswünsche und ggf. anonymisierten Fallstudien ein. Zu den wiederkehrenden Problemen werden Lösungen im Erfahrungsaustausch erarbeitet.

Teilnehmer

Mitarbeiter mit Berufserfahrung im Bereich der Krankenversicherung der Rentner, die die theoretischen Grundlagen beherrschen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Familienversicherung – Grundseminar

Ziele

Die Teilnehmer erlangen Kenntnisse im Sachgebiet Familienversicherung und können diese in der Praxis anwenden. Darüber hinaus erhalten sie Grundkenntnisse über die Höhe der Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds unter Berücksichtigung des Morbi-RSA.

Inhalt

Vermittlung von Grundwissen:

- Voraussetzung für die Familienversicherung zur Kranken- und Pflegeversicherung
- Personenkreise
- Ehegatte/Lebenspartner
- Kinder/Kinder von familienversicherten Kindern
- Stiefkinder/Enkel/Pflegekinder
- Inlandsaufenthalt (Auslandsaufenthalt)
- Keine Vorrangversicherung
- Keine Versicherungsfreiheit und keine Befreiung von der Versicherungspflicht
- Keine hauptberufliche selbstständige Erwerbstätigkeit
- Kein Überschreiten der Einkommengrenzen
- Allgemeine/besondere Einkommengrenze
- Gesamteinkommen
- Kein Überschreiten der Altersgrenze für Kinder, auch Verlängerungstatbestände
- Kein Ausschluss der Familienversicherung für Kinder
- Überwiegender Unterhalt für Stiefkinder und Enkelkinder
- Beginn und Ende der Familienversicherung
- Krankenkassenzuständigkeit und Wahlrechte
- Meldeverfahren
- Auswirkung auf die Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds

Teilnehmer

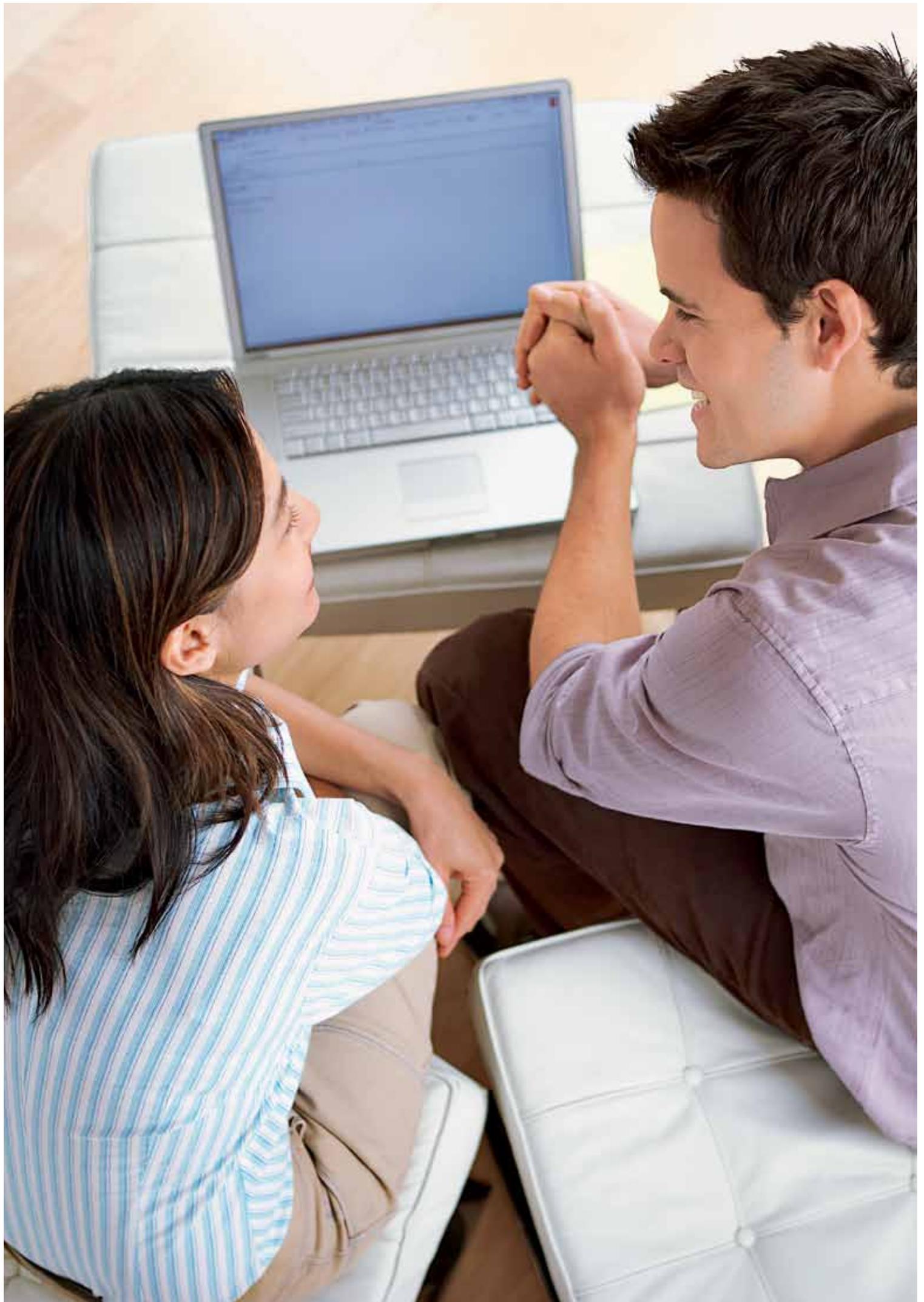
Mitarbeiter, die neu im Sachgebiet Familienversicherung arbeiten oder ihre Grundkenntnisse auffrischen möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	WS/KVdR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	GS/Fami
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Entsendebesäftigung und Sozialversicherung

Ziele

Die Teilnehmer lernen, Entsendebesäftigungen versicherungsrechtlich zu beurteilen.

Inhalt

- Versicherungsrechtliche Grundlagen zum deutschen und EG-Abkommensrecht
- Auslegung des Entsendebegriffs im über- und zwischenstaatlichen Recht
- Auswirkungen einer Entsendebesäftigung
- Besonderheiten zu allen deutschen Sozialversicherungszweigen
- Tipps zur praktischen Durchführung (u. a. Einsatz der Vordrucke E 101 und E 102)
- Besonderheiten zu Vorversicherungszeiten
- Ausnahmereinbarungen
- Leistungsrechtliche Aspekte

Teilnehmer

Mitarbeiter, die Entsendebesäftigungen versicherungsrechtlich beurteilen.

Dozent

Jens Reinders, DVKA

Die Krankenversicherung der Rentner unter Berücksichtigung über- und zwischenstaatlichen Rechts

Ziele

Die Teilnehmer können die Krankenversicherung der Rentner unter Berücksichtigung des über- und zwischenstaatlichen Rechts durchführen.

Inhalt

- Grundlagen zum über- und zwischenstaatlichen Krankenversicherungsrecht
- Vorversicherungszeiten
- Beitrags-, leistungs- und melderechtliche Aspekte
- Versicherungsrechtliche Beurteilung bei Rentenbezug aus mehreren Staaten
- Tipps zur praktischen Durchführung (u. a. Einsatz von Vordrucken)

Hinweis

Das Seminar baut auf dem von der Deutschen Verbindungsstelle Krankenversicherung-Ausland (DVKA) herausgegebenen Leitfaden „Die Krankenversicherung der Rentner im Rahmen von EG-/EWG-Verordnungen und nach Abkommensrecht“ auf (Download-Adresse: www.dvka.de). Dieser Leitfaden ist Grundlage des Seminars.

Teilnehmer

Mitarbeiter im Arbeitsbereich Krankenversicherung der Rentner

Dozent

Jens Reinders, DVKA

Kurzbezeichnung	ESB/SV
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	Ausl/KVdR
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Leistungen der sozialen Pflegeversicherung – Grundseminar

Ziele

Den Teilnehmern wird Grundwissen über wichtige Leistungen der Pflegeversicherung vermittelt. Außerdem erhalten sie praxisgerechte Anwendungshinweise und Informationen zu den aktuellen Entwicklungen der Pflegeversicherung.

Inhalt

- Pflegekassen im System der sozialen Sicherung
- Leistungsarten
- Rangfolge der Leistungsansprüche
- Leistungsvoraussetzungen
- Begriff der Pflegebedürftigkeit
- Feststellungsverfahren
- Ambulante Leistungen der Pflegeversicherung
- Ruhen der Leistungen
- Pflegesachleistungen
- Pflegegeld
- Kombination von Sach- und Geldleistung
- Verhinderungspflege
- Pflegehilfsmittel
- Verbesserung des Wohnumfeldes
- Pflegekurse

Teilnehmer

Mitarbeiter, die Grundwissen über die Leistungen der sozialen Pflegeversicherung benötigen:

- Mitarbeiter der Pflegekasse, die fachfremd sind.
- Fachwirte für Beratung und Verkauf, die mehr als einen Überblick über Pflegeleistungen benötigen.
- Neue Mitarbeiter der Pflegekasse, deren Grundwissen über die Leistungen aktualisiert werden muss.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Pflegeversicherung – Qualifizierungsseminar

Ziele

Die Teilnehmer erhalten Spezialwissen über Leistungen der Pflegeversicherung (ohne häusliche Krankenpflege) und können dieses praxisgerecht anwenden. Aktuelle Entwicklungen im Pflegeversicherungsrecht und der Rechtsprechung werden vermittelt.

Inhalt

- „Sonderfälle“ zu den Leistungen der ambulanten Pflege
- Leistungen der stationären Pflege
- Leistungen bei erhöhtem Betreuungsaufwand
- Soziale Sicherung der Pflegeperson
- Steuerungsmöglichkeiten der Pflegekasse
- Bedeutung der Pflegeberatung/der Pflegestützpunkte für die Fallsteuerung
- Verwaltungsverfahren
- Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die ein umfassendes Wissen über die Leistungen ihrer Pflegekasse benötigen.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Hinweis

Die Teilnehmer können vor Beginn des Seminars anonymisierte Fallstudien einreichen.

Kurzbezeichnung	GS/LPV
Dauer	3 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	QS/LPV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Insolvenzrecht – Grundseminar

Ziele

Die Teilnehmer erwerben Grundwissen, um Sachverhalte im Bereich des Insolvenzrechts nach Stellung des Insolvenzantrags richtig und sicher beurteilen zu können.

Inhalt

Maßnahmen der Krankenkasse und der Vollstreckungsbehörde nach dem Insolvenzantrag:

- Antragstellung, Nachweis der Zahlungsunfähigkeit
- Vorläufige Insolvenzverwaltung
- Regel- oder Verbraucherinsolvenz
- Eröffnungs-, Abweisungsbeschluss
- Abrechnung von Insolvenzgeld
- Forderungsanmeldung
- Verlauf des Insolvenzverfahrens
- Abschluss des Verfahrens
- Restschuldbefreiung
- Geschäftsführerhaftung

Teilnehmer

Vollstreckungsbeamte oder Sachbearbeiter Zwangsvollstreckung, die ihren Arbeitsbereich neu übernommen haben.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie



Kurzbezeichnung	GS/IR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Leistungswesen – Grundseminar

Ziele

Den Seminarteilnehmern wird Basiswissen über die Leistungen ihrer Krankenkasse vermittelt, damit sie die Kunden besser beraten können.

Inhalt

Vermittlung von Grundwissen:

- Marketing
- Kreis der krankenversicherten Personen (Überblick)
- Allgemeines zu den Leistungen
- Krankenbehandlung
- Familienversicherung
- Entgeltfortzahlung und Krankengeld
- Leistungen bei Schwangerschaft und Mutterschaft
- Weitere Leistungen der Krankenkassen (Überblick)
- Zuständigkeit anderer Sozialleistungsträger

Teilnehmer

Mitarbeiter, die Grundwissen über die Leistungen ihrer Krankenkasse benötigen:

- Mitarbeiter im Leistungswesen, die fachfremd sind.
- Fachwirte für Beratung und Verkauf, die mehr als einen Überblick über die Leistungen benötigen.
- Neue Mitarbeiter im Leistungswesen, die ihr Grundwissen über die Leistungen aktualisieren möchten.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

1. Modul: 5 Tage
2. Modul: 5 Tage

Gesundheit und Leistungen – Qualifizierungsseminar

Ziele

Die Teilnehmer erhalten Spezialwissen über die Leistungen ihrer Krankenkasse, um ihre Tätigkeit optimieren zu können.

Inhalt

- Die Rolle des Arztes bei der Leistungserbringung
- Allgemeines zu Leistungen und Leistungen zur Prävention
- Krankenbehandlung
- Entgeltfortzahlung und Krankengeld
- Leistungen bei Schwangerschaft und Mutterschaft, bei Empfängnisverhütung, Sterilisation oder Schwangerschaftsabbruch
- Familienversicherung
- Gesetzliche Unfallversicherung, Rentenversicherung
- Fallmanagement der Krankenkasse
- Schadenersatzansprüche
- Verfahrensrecht und Rechtsschutz, Datenschutz

Teilnehmer

Mitarbeiter, die umfassendes Wissen über die Leistungen ihrer Krankenkasse benötigen:

- Sachbearbeiter im Kundenservice oder in der Leistungsabteilung, mit umfassenden Kenntnissen im Sozialversicherungsrecht.
- Mitarbeiter, die am Grundseminar „Leistungswesen“ teilgenommen haben.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

1. Modul: 5 Tage
2. Modul: 5 Tage
3. Modul: 5 Tage

Kurzbezeichnung	GS/GL, Modul 1 + 2
Dauer	siehe Hinweis
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	QS/GL, Modul 1 – 3
Dauer	siehe Hinweis
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Ersatzansprüche nach § 116 SGB X – Workshop

Ziele

Die Seminarteilnehmer lernen mit Hilfe von Fallstudien die aktuelle Rechtslage kennen, um problemorientierte Sachverhalte aus der Praxis bearbeiten zu können.

Inhalt

Vermittlung von Spezialwissen, u. a.:

- Aktuelles aus dem Regressrecht
- Klärung von Grundsatzfragen bei Ersatzansprüchen aus Gefährdungs- und Verschuldenshaftung
- Teilungsabkommen
- Praktische Hilfen zur Verfolgung und Durchsetzung von Regressansprüchen
- Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die Schadenersatzansprüche bearbeiten und über eine mehrjährige Praxis in diesem Bereich verfügen.

Dozenten

Jürgen Sonnen, IKK classic
Weitere Dozenten der IKK Akademie

Krankengeld – Kompaktkurs für Krankengeldsachbearbeiter, Teil 1

Ziele

Im Seminar wird vermittelt, wie Qualität und Bearbeitungszeit bei der Krankengeldbearbeitung verbessert werden können.

Inhalt

- Entgeltfortzahlung
- Voraussetzungen für die Entgeltfortzahlung
- Dauer der Entgeltfortzahlung
- Auswirkungen von Nichterfüllen der Entgeltfortzahlung
- Krankengeldhöhe
- Voraussetzungen für den Krankengeldanspruch
- Beginn des Krankengeldanspruchs
- Ruhen des Krankengeldes
- Bemessungszeitraum für die Krankengeldberechnung
- Krankengeldberechnung bei Stundenlöhnen
- Krankengeldberechnung für selbstständig tätige freiwillige Mitglieder

Teilnehmer

Mitarbeiter, die umfassendes Wissen über die Leistung Krankengeld benötigen.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	WS/EIW
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	KG/SB 1
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Krankengeld – Kompaktkurs für Krankengeldsachbearbeiter, Teil 2

Ziele

Im Seminar wird vermittelt, wie Qualität und Bearbeitungszeit bei der Krankengeldbearbeitung – auch in schwierigen Fällen – verbessert werden können.

Inhalt

- Höchstbezugsdauer des Krankengelds
- Anpassung und Dynamisierung des Krankengelds
- Wegfall und Kürzung des Krankengelds bei Rentenbewilligung
- Krankengeld für Leistungsempfänger nach dem SGB III
- Krankengeld bei Empfängern von Kurzarbeitergeld
- Krankengeld bei Erkrankung eines Kindes
- Versagen von Krankengeld
- Leistungsbeschränkungen
- Zugriffe auf das Krankengeld (Pfändungen usw.)

Teilnehmer

Krankenkassenmitarbeiter, die umfassendes Wissen über die Leistung Krankengeld benötigen.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Hilfsmittelversorgung – kompetent, bedarfsorientiert und kostenbewusst entscheiden

Ziele

Die Hilfsmittelversorgung in der GKV ist ein komplexes und für die Versicherten sehr emotionales Thema. Dieses Seminar versetzt Sie in die Lage, mit dem Versicherten besser zu Recht zu kommen und dennoch die Arbeitsmenge sowie die Kosten clever zu steuern. Lernen Sie einen Beitrag zur Kostensenkung bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung zu leisten.

Inhalt

- Definitionen: Was ist überhaupt ein Hilfsmittel?
- Wer vertreibt Hilfsmittel, und warum?
- Leistungserbringer – Kooperation oder Konfrontation?
- Der Kostenvoranschlag – Probleme und Tücken
- Versorgungskonzepte und ihre Unterschiede
- Die optimale Hilfsmittelsachbearbeitung – Idealer Workflow
- Poolverwaltung leicht gemacht
- Outsourcingmodelle wie z. B. Hilfsmittelberatung
- Versicherte zukunftsorientiert versorgen
- Theorie und Praxis – den Wunsch des Versicherten verstehen
- Preiswert versorgen ohne Qualitätsverlust
- Einsparpotenziale der anderen Art
- Im Dickicht der Kostenträger
- Controlling und die Folgemaßnahmen
- Widerspruchsverfahren vermeiden
- Hilfsmittelversorgungen unter der Lupe
- So nicht! Versorgungsbeispiele aus der Realität

Teilnehmer

Mitarbeiter und Führungskräfte im Hilfsmittelbereich

Dozent

Michael Bohl, HMM-Deutschland

Kurzbezeichnung	KG/SB 2
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	HilfV
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Leistungsaushilfe nach dem EG- und Abkommensrecht

Ziele

Die Teilnehmer erlangen Kenntnisse, welche Ansprüche nach dem EG- und Abkommensrecht bestehen, wie die länderspezifischen Meldeverfahren aussehen, welche Mitteilungspflichten für die ausleihenden Träger existieren und welche Bedeutung diese für die Krankenkasse haben sowie in welchen Fällen Kostenabrechnungen zu erstellen sind.

Inhalt

- Grundlagen des über- und zwischenstaatlichen Rechts
- Leistungsaushilfe im In- und Ausland
- Meldeverfahren
- Mitteilungspflichten der ausleihenden Träger
- Kostenabrechnungen
- Fallstudienarbeit

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die in der Leistungsabteilung tätig sind und Leistungsaushilfe nach dem EG- und Abkommensrecht bearbeiten.

Dozent

Jens Reinders, DVKA

Kostenabrechnung nach über- und zwischenstaatlichem Recht

Ziele

Das Seminar „Kostenabrechnung nach über- und zwischenstaatlichem Recht“ bietet einen umfassenden Überblick über die Kostenabrechnung. Insbesondere wird die Kostenabrechnung für Forderungen der Krankenkassen nach erbrachter Leistungsaushilfe besprochen.

Inhalt

Im Seminar werden neben den Grundlagen zu den Abrechnungsarten

- Kostenabrechnung nach tatsächlichem Aufwand und
- das Umlageverfahren für den Erstattungsverzicht,

Tipps und Hinweise gegeben, um eine reibungslose Kostenabrechnung zu ermöglichen. Beleuchtet wird auch die Kostenabrechnung der ausländischen Träger, die Leistungen für ihre Versicherten im Ausland erbracht haben.

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die in der Leistungsabteilung tätig sind und Kostenabrechnungen bearbeiten.

Dozent

Jens Reinders, DVKA

Hinweis

Das Seminar ist so aufgebaut, dass neben der Vermittlung der notwendigen theoretischen Kenntnisse genügend Zeit verbleibt, praktische Bezüge herzustellen. Darüber hinaus ist es auch möglich und erwünscht, eigene praktische Erfahrungen in den Seminarablauf einfließen zu lassen. Im Mittelpunkt des Seminars steht die EG-Verordnung 883/2004.

Kurzbezeichnung	Ausl
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	Ausl/Kost
Dauer	1 Tag
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Grundlagen des Fallmanagements

Ziele

Den Teilnehmern werden notwendige Grundlagen des Fallmanagements vermittelt sowie Möglichkeiten aufgezeigt, wie Fallmanagement vor Ort unter Berücksichtigung aller vorhandenen Ressourcen in der gesundheitlichen Versorgung der Kunden umgesetzt werden kann.

Inhalt

- Begriffsklärung und Definition Fallmanagement
- Gründe für die Einführung von Fallmanagementkonzepten
- Aufgaben und Perspektiven des Fallmanagements
- Qualifikationsanforderungen und Aufgaben der Fallmanager
- Organisatorische Einbindung der Fallmanagementaktivitäten
- Phasen des Fallmanagements, Methoden für die Fallsteuerung
- Versorgungsstrukturen
- Qualitätssicherung und Erfolgsmessung
- Auswirkungen von Krankheit auf die betroffenen Kunden

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die als Fallmanager in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits- oder Krankenhausfallmanagement tätig sind bzw. tätig sein werden.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Medizinische und sozialmedizinische Grundkenntnisse für das Fallmanagement

Ziele

Der Umgang mit Kunden und Vertragspartnern erfordert neben dem sozialversicherungs- und leistungsrechtlichen Know-how auch medizinische Grundkenntnisse. Die Teilnehmer lernen Grundlagen der medizinischen Begrifflichkeiten und häufig auftretende Krankheitsbilder mit Diagnostik und Therapie sowie weitere relevante medizinische Aspekte für das angewandte Fallmanagement kennen.

Inhalt

- Einführung in die medizinische Terminologie
- Medizinische und sozialmedizinische Grundlagen
- Krankheitsverläufe und Therapiemöglichkeiten ausgewählter Krankheitsbilder
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Angewandtes Fallmanagement (medizinische Aspekte)
- Arbeitsunfähigkeit
- Rehabilitation
- Erkennen möglicher Behandlungsfehler
- DMP-Indikationen und Leitlinien
- Zusammenarbeit mit dem MDK

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die als Fallmanager in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits-, Rehabilitations- oder Krankenhausfallmanagement tätig sind bzw. tätig sein werden.

Dozent

Dr. med. Carsten Gläfke, MDK Nord

Kurzbezeichnung	FM/GL
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	FM/MED
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Gesprächs- und Verhandlungsführung mit Leistungserbringern

Ziele

Die wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Gesprächs- und Verhandlungsführung mit unterschiedlichen Partnern ist das Wissen um die eigene kommunikative Wirkung und die Feinheiten der zwischenmenschlichen Kommunikation sowie die strategische Positionierung. Die Teilnehmer erkennen ihr persönliches Kommunikationspotenzial. Die eigenen Fähigkeiten in der Verhandlungsführung werden analysiert und können so optimiert werden.

Inhalt

- Grundlagen von Gesprächen und Verhandlungen
- Verhandlungsspezifische Kommunikation und Gesprächsführung
- Ohne Wahrnehmung keine Informationsaufnahme und -weitergabe
- Mögliche Gesprächs- und Verhandlungspartner
- Mögliche Gesprächs- und Verhandlungsanlässe
- Steuerung von Gesprächsphasen und -strukturen
- Verhandlungspositionen („sich nicht über den Tisch ziehen lassen“)
- Verhalten in schwierigen Situationen (Einwände und Gegenargumente)
- Konflikte als „Geburtshelfer“ der Innovation
- Angewandte Gesprächs- und Verhandlungsführung anhand von Praxisübungen

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die als Fallmanager in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits-, Rehabilitations- oder Krankenhausfallmanagement tätig sind bzw. tätig sein werden.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Das personenzentrierte Beratungsgespräch im Fallmanagement

Ziele

Der moderne Fallmanager benötigt neben fundierten rechtlichen Kenntnissen auch ergebnisorientierte und überzeugende kommunikative und verhaltensorientierte Fähigkeiten, um die Ziele seines Unternehmens, aber auch die Wünsche und die Bedürfnisse seiner Kunden in Einklang zu bringen. Wie wird erstmalig der Kontakt zum Kunden aufgebaut und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit langfristig sichergestellt? Welche Gesprächsstrategie ist bei welchem Interventionszeitpunkt erfolgreich? Was ist zu tun, wenn der Kunde andere Vorstellungen hat? Zu all diesen Fragen gibt das Seminar praxiserprobte Antworten und Tipps.

Inhalt

- Bedeutung des persönlichen/telefonischen Beratungsgesprächs für die Mitarbeiter und Kunden
- Zielsetzungen, Gesprächsstrategien und Gesprächsabläufe bei unterschiedlichen Interventionszeitpunkten
- Effektiver Einsatz von Gesprächstechniken zur Ermittlung der Kundenwünsche und der Kundenmeinung
- Den Kunden zur Mitarbeit motivieren/zielorientierte Argumentation
- Umgang mit Kundeneinwänden und Verhalten in Konfliktsituationen
- Gesprächstraining mit individueller Analyse und Feedback

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die als Fallmanager in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits-, Rehabilitations- oder Krankenhausfallmanagement tätig sind bzw. tätig sein werden.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	FM/GE
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	FM/GK
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

AU-Fallmanagement – Recht

Ziele

Die Teilnehmer können Ressourcen anderer Leistungsträger erkennen, um bei gleichzeitiger Erhöhung der Wirtschaftlichkeit eine optimale Versorgungsqualität für ihre Kunden zu sichern.

Inhalt

- Ressourcen der Träger der Rentenversicherung
- Leistungen zur medizinischen Rehabilitation sowie Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
- Sonstige Leistungen zur Rehabilitation
- Renten, die für das AU-Fallmanagement bedeutsam sind
- Ressourcen der Träger der Unfallversicherung
- Besondere Arbeitsunfälle, Erkennen von möglichen Berufskrankheiten
- Ausgewählte Steuerungsansätze im Bereich des SGB III
- Arbeitslosigkeit und Arbeitsunfähigkeit
- Ausgewählte Steuerungsansätze zu sonstigen Bereichen
- Anlassbedingte Kündigungen und Auswirkungen auf die Entgeltfortzahlung

Teilnehmer

Krankenkassenmitarbeiter, die Arbeitsunfähigkeitsfälle steuern.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Krankenhausfallmanagement – Recht

Ziele

Erkennen von Ressourcen anderer Leistungsträger, insbesondere im Zusammenhang mit Anschlussrehabilitationen, um bei gleichzeitiger Erhöhung der Wirtschaftlichkeit eine optimale Versorgungsqualität für die Kunden zu sichern. Nutzen von Möglichkeiten der beschleunigten Antragsbearbeitung sowie Erkennen von und Umgang mit möglichen Vermögensschäden (unnötige Krankenhausbehandlung, Behandlungsfehler), besonderen Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten.

Inhalt

Strategische Überlegungen zur Anschlussrehabilitation – Nutzung von Ressourcen:

- Rentenversicherung
- Verfahrensbeschleunigung, Vorleistungspflicht
- Kunden- oder kostenorientierte Fallsteuerung
- Nachgehende Leistungen der Rentenversicherungsträger

Umgang mit einem Vermögensschaden:

- Unnötige Krankenhausbehandlung
- Überlange Verweildauer
- Bearbeitungsweise bei möglichen Behandlungsfehlern
- Erkennen von besonderen Arbeitsunfällen oder Berufskrankheiten

Teilnehmer

Mitarbeiter, die im Krankenhausfallmanagement arbeiten. Dieses Seminar ist nicht für Mitarbeiter geeignet, die ausschließlich im Bereich „Rechnungsprüfung Krankenhaus“ arbeiten.

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	ES/AUR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	ES/KHR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de



Reha-Fallmanagement – Recht

Ziele

Die Teilnehmer können Ressourcen anderer Leistungsträger erkennen, um bei gleichzeitiger Erhöhung der Wirtschaftlichkeit eine optimale Versorgungsqualität für ihre Kunden zu sichern. Außerdem sollen sie die durch Einführung des SGB IX entstandenen Möglichkeiten – aber auch Gefahren – der beschleunigten Antragsbearbeitung zu einer kunden- oder kostenorientierten Fallsteuerung erkennen und zu Gunsten der Kunden nutzen.

Inhalt

- Überblick über die Leistungen zur Teilhabe nach dem SGB IX
- Zuständigkeitsklärung, Vorleistungspflicht nach dem SGB IX
- Verfahrensbeschleunigung, Vorleistungspflicht
- Kunden- oder kostenorientierte Fallsteuerung
- Aufgaben der gemeinsamen Servicestellen
- Strategische Überlegungen zu ausgewählten Leistungen
- Ambulante und vollstationäre Leistungen zur Rehabilitation
- Leistungen zur Rehabilitation für Mütter und Väter
- Sonstige Leistungen der Rentenversicherung nach § 31 SGB VI
- Aufgaben der Integrationsämter
- Argumentationshilfen im Kundenberatungsgespräch

Teilnehmer

Krankenkassenmitarbeiter, die Leistungen zur medizinischen Rehabilitation steuern, soweit es sich um Anträge von Versicherten handelt, die keine Ansprüche auf Krankengeld haben (Familienversicherte, Rentner usw.).

Dozent

Dozent der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	ES/RHR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Medizinische Grundkenntnisse im Krankenhausfallmanagement

Ziele

Aufbauend auf das Seminar „Medizinische und sozialmedizinische Grundkenntnisse für das Fallmanagement“ werden den Teilnehmern in diesem Seminar erweiterte medizinische Kenntnisse für das stationäre Versorgungsmanagement sowie die Spezifika ausgewählter Krankheitsbilder in der stationären Behandlung vermittelt, die für eine Fallsteuerung im Krankenhausfallmanagement relevant sind.

Inhalt

- Einführung in die medizinische Fachterminologie
- Was steckt hinter den F-Diagnosen (z. B. Psychiatrie)?
- Ausgewählte Krankheitsbilder in der stationären Behandlung (medizinische und sozialmedizinische Grundlagen und Spezifika sowie durchschnittliche bzw. angemessene Verweildauer)
- Therapiemöglichkeiten und Konsequenzen für das Fallmanagement: z. B. Diabetes mellitus (Typ I und II), Wirbelsäulenerkrankungen, Erkrankungen des Kniegelenkes, Herz- und Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Krebserkrankungen
- Abgrenzung von leichten zu ernsthaften Gesundheitsstörungen
- Unkonventionelle Untersuchungs- und Behandlungsmethoden
- Aspekte der Zusammenarbeit mit dem MDK (Vorauswahl und -beratung, Fragestellungen, sozialmedizinische Prinzipien)

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die im Krankenhausfallmanagement tätig sind und das Seminar „Medizinische und sozialmedizinische Grundkenntnisse für das Fallmanagement“ besucht oder schon gleichwertige Kenntnisse haben.

Dozent

Dr. med. Carsten Gläfke, MDK Nord

Psychische und psychosomatische Erkrankungen

Ziele

Psychische und psychosomatische Erkrankungen nehmen besorgniserregend zu. Dies gilt sowohl für die Krankheitsfälle und Krankheitstage, als auch für vorzeitige Berentungen. Jeder Dritte zwischen 18 und 64 Jahren und über eine Million Kinder leiden im Laufe eines Jahres unter einer psychischen Störung. Dies betrifft Männer und Frauen gleichermaßen. Im Durchschnitt vergehen sieben Jahre, bis psychisch/psychosomatisch Erkrankte eine adäquate Therapie erhalten. In dieser Zeit kosten sie die Krankenkassen einschließlich Krankengeld, stationärer Behandlung, Medikamente etc. jährlich ca. 13.000 Euro. Es ist daher von großer Bedeutung, psychische/psychosomatische Erkrankungen möglichst frühzeitig zu erkennen und optimiert zu behandeln. Wichtig ist es, Missverständnisse im Umgang mit den Betroffenen zu vermeiden, um Kooperation und Motivation zur Krankheitsbewältigung zu erreichen. Eine notwendige Voraussetzung hierfür sind Basisinformationen und entsprechende Grundkenntnisse über psychische und psychosomatische Erkrankungen.

Inhalt

- Krankheitshäufigkeiten
- Ursachen und Erklärungsmodelle
- Neurosen
- Persönlichkeitsstörungen
- Psychosen
- Psychosomatische Erkrankungen
- Depressionen
- Therapie- und Rehabilitationsmöglichkeiten
- Umgang mit Betroffenen und Angehörigen

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen im Fallmanagement, Leistungs- und Rehabilitationsbereich

Dozent

Prof. Dr. Karl-Heinz Stange, Fachhochschule Erfurt

Kurzbezeichnung	AS/KMED
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	AS/PK
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Psychische Krankheiten und Behinderungen – Versorgungsstrukturen

Ziele

Zu den Aufgaben des Fallmanagers gehört es, Kunden und Leistungserbringer beim Versorgungsmanagement zu unterstützen. Sie erfahren, welche Leistungsangebote für psychisch kranke und behinderte Menschen existieren, welcher Leistungsträger zuständig ist und wer Ihre Ansprechpartner sind.

Inhalt

Leistungen der Krankenbehandlung

- Niedergelassene praktische und Allgemeinärzte
- Niedergelassene Fachärzte für Psychiatrie und Psychotherapie und Nervenheilkunde, niedergelassene Psychotherapeuten und psychiatrische Kliniken
- Soziotherapie-Leistungserbringer, Ergotherapie-Praxen, Pflegedienste

Leistungen der medizinischen Rehabilitation

- Psychosomatisch-psychotherapeutisch ausgerichtete Rehabilitationseinrichtungen/Rehabilitation für psychisch kranke und behinderte Menschen (RPK)

Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben

- Integrationsämter, Integrationsfachdienste und begleitende Hilfe im Arbeitsleben, Integrationsprojekte, Zuverdienstfirmen und -angebote
- Berufliche Trainingszentren (BTZ), Berufsbildungswerke, Berufsförderungswerke/Werkstätten für behinderte Menschen

Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft

- Sozialpsychiatrische Dienste, psychosoziale Kontakt- und Beratungsstellen
- Tagesstätten, betreute Wohnangebote, Übergangseinrichtungen, Wohnheime

Selbsthilfe- und Angehörigengruppen

- „Psychose-Seminare“/Patientenklubs, Bürger- und Laienhilfe

Zuständige Leistungsträger

- Der „Integrierte Behandlungs- und Rehabilitationsplan“

Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter im Fallmanagement in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits- oder Rehabilitationsfallmanagement oder im Sozialen Dienst

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Gesprächsführung mit Kunden bei psychischen und psychosomatischen Erkrankungen – Ergänzungsseminar

Ziele

Psychische und psychosomatische Erkrankungen nehmen weiter zu. Gerade bei Kunden mit diesen Erkrankungen ist vom Fallmanager ein Höchstmaß an Sensibilität, Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl gefragt. Dieses Seminar versetzt den Fallmanager in die Lage, eigene Hemmschwellen und Blockaden abzubauen und je nach Krankheitsbild eine verständnisvolle und zugleich auch zielorientierte Kommunikation mit dem Kunden zu führen.

Inhalt

- Besondere Anforderungen an den Fallmanager bei Kunden mit psychischen und psychosomatischen Erkrankungen
- Eigene Hemmschwellen und Blockaden überwinden
- Individuelle Festlegung von Zielen und Strategien/ Gesprächsvorbereitung bei unterschiedlichen Krankheitsbildern
- Wie wird der Kontakt zum Kunden aufgenommen?
- Die Transaktionsanalyse als Erklärungsmodell für menschliches Verhalten
- Bedeutung und Entstehung der einzelnen Ich-Zustände
- Die Ich-Zustände des Gesprächspartners erkennen
- Entstehung von Konflikten in Kundengesprächen
- Einsatz der Transaktionsanalyse zur Steuerung von Gesprächen bei unterschiedlichen Krankheitsbildern
- Lebenskonzepte/Grundeinstellungen und ihre Auswirkungen auf das menschliche Verhalten
- Gesprächstraining mit individueller Analyse und Feedback

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die als Fallmanager in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits-, Rehabilitations- oder Krankenhausfallmanagement tätig sind bzw. tätig sein werden.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	FM/VSS
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	FM/GKPsych
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Krebserkrankungen verstehen und bewältigen helfen – Grundlagenwissen für das Fallmanagement

Ziele

Krebserkrankungen werden in aller Regel als traumatisch erlebt. Die psychischen Belastungen sind enorm, da sich mit der Diagnose meist die Angst vor einem baldigen, qualvollen Tod verbindet. Diese Angst kann so stark werden, dass sie sehr viele Energien bindet, die für die Krankheitsbewältigung dann nicht mehr in genügender Weise zur Verfügung stehen. Ziel des Seminars ist daher das Kennenlernen der besonderen Probleme dieser Versichertengruppe, um bei der Beratung besser auf sie eingehen und einen möglichst optimierten Behandlungs- und Rehabilitationsverlauf erreichen zu können.

Inhalt

- Morbidität und Mortalität
- Ursachen und Risikofaktoren
- Krebs und Psyche
- Therapiemöglichkeiten (Schulmedizin und alternative Heilmethoden, Schmerztherapie, Psychotherapie, Disease-Management-Programme etc.)
- Partnerschaft und Sexualität
- Selbsthilfegruppen und Selbsthilfepotenzial
- Krebs als chronische Krankheit, Bewältigungsphasen
- Sterben und Tod (Psychosoziale Bedürfnisse Sterbender, Sterbephasen, Unterstützungsmöglichkeiten/Hospize)
- Umgang mit Betroffenen und Angehörigen

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen im Fallmanagement, Leistungs- und Rehabilitationsbereich

Dozent

Prof. Dr. Karl-Heinz Stange, Fachhochschule Erfurt

Krebserkrankungen – Besondere Leistungen und Steuerungsansätze

Ziele

Fühlen Sie sich unwohl im Umgang mit an Krebs erkrankten Kunden? Und doch ist es Ihre Aufgabe als Fallmanager, betroffene Kunden zu unterstützen und den Fallverlauf zu optimieren. In diesem Seminar erfahren Sie, welche besonderen Leistungsangebote für an Krebs erkrankte Menschen existieren, welcher Leistungsträger zuständig ist und wer Ihre Ansprechpartner sind.

Inhalt

CA-Erkrankung – eine besondere Diagnose? Die onkologische Rehabilitationsnachsorge

- Besonderheiten bei der Anwendung der CA-Richtlinien der Deutschen Rentenversicherung
- Abgrenzung der Krebsnachsorgemaßnahmen nach § 15 bzw. § 31 SGB VI
- Kurfähigkeit
- Ziel, Art, Form, Anzahl und Dauer der Rehabilitationsleistungen
- Ergänzende Leistungen zur Rehabilitation CA-Erkrankter

Besondere ausgewählte Leistungen für CA-Erkrankte

Steuerungsansätze bei CA-Erkrankungen

- Aufforderung nach § 51 SGB V trotz nicht vorhandener Kurfähigkeit
- Bewilligung von Renten wegen Erwerbsminderung auf Zeit oder auf Dauer
- Beurteilung der qualitativen und quantitativen Leistungsminderung im Rentenanspruchsverfahren

Weitere Hilfen bei CA-Erkrankungen

- Deutsche Krebshilfe, Deutsche Krebsgesellschaft
- CA-Fachdienste
- Selbsthilfegruppen für Betroffene und Angehörige
- Virtuelle Selbsthilfe

Besprechung von Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die im Sozialen Dienst oder Fallmanagement in den Bereichen Arbeitsunfähigkeits- oder Rehabilitationsfallmanagement tätig sind.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	FM/KK
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	FM/CA
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Workshop AU-Fallmanagement – Recht

Ziele

Die Teilnehmer lernen die aktuelle Entwicklung im Bereich des Rechts kennen, um neue Steuerungsstrategien entwickeln zu können. Außerdem lernen sie anhand von ausgewählten Fallstudien aus der Praxis die Fallsteuerung umzusetzen, um bei gleichzeitiger Erhöhung der Wirtschaftlichkeit eine optimale Versorgungsqualität für ihre Kunden zu sichern.

Inhalt

Ausgewählte Steuerungsansätze:

- zum Rehabilitationsrecht nach dem SGB IX
- zum Recht der Rentenversicherung
- zum Recht der Unfallversicherung
- zum Bereich der Arbeitsförderung
- zu sonstigen Bereichen

Besprechung von Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter von Krankenkassen, die Arbeitsunfähigkeitsfälle steuern und bereits am Seminar „AU-Fallmanagement – Recht“ teilgenommen haben.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

Die Teilnehmer können vor Beginn des Workshops ihre Besprechungswünsche und anonymisierten Fallstudien einreichen.

Fallmanagement – Führungskräfte

Ziele

Führungskräfte im Fallmanagement sind heute mitverantwortlich dafür, dass die Unternehmensziele in diesem Segment erreicht werden. Doch wo kann die Führungskraft steuernd eingreifen und wie können die Abläufe im Fallmanagement optimiert werden? Nach welchen Regeln und Kriterien können die Leistungen der Mitarbeiter beurteilt und bewertet werden? Welche Unterstützung brauchen die Mitarbeiter, damit die gemeinsamen Ziele erreicht werden? Zu all diesen Fragen gibt das Seminar praxiserprobte Antworten und Tipps.

Inhalt

- Qualifikation der Fallmanager
- Erfahrungsaustausch über den Transfer von Steuerungsansätzen
- Beispielhafte Umsetzung von Steuerungsansätzen aus der Seminarreihe Fallmanagement
- Erarbeiten von exemplarischen Maßnahmen
- Rollen der Führungskraft im Fallmanagement (Rollenvielfalt, Rollenkonflikte, Sandwich-Position)
- Beobachten und Beurteilen von Mitarbeitern im Fallmanagement
- Welche Anforderungen sollten die Mitarbeiter erfüllen?
- Bedeutung von Motivation und Feedback
- Gesprächsstrategien für Anerkennungs- und Kritikgespräche
- Mitarbeiterzentrierte Argumentation und Einwandbehandlung
- Intensives Gesprächstraining mit Analyse und individuellem Feedback

Teilnehmer

Führungskräfte im Fallmanagement

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	WS/AUR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	FM/FK
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Rehabilitations- und Rentenrecht – Workshop

Ziele

Die Teilnehmer lernen die aktuelle Entwicklung im Bereich des Rehabilitations- und Rentenrechts kennen, um die Inhalte ihrer Beratungsgespräche zu verbessern. Außerdem setzen sie sich anhand von ausgewählten Fallstudien aus der Praxis mit Rechtsproblemen auseinander, um eine optimale Versorgungsqualität für ihre Kunden zu sichern bei gleichzeitiger Erhöhung der Wirtschaftlichkeit.

Inhalt

Ausgewählte Steuerungsansätze zum Rehabilitationsrecht:

- Leistungen zur medizinischen Rehabilitation
- Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
- Zuständigkeitsklärung und Vorleistungspflicht
- Gemeinsame Servicestellen

Ausgewählte Steuerungsansätze zum Rentenversicherungsrecht:

- Altersrente für schwerbehinderte Menschen
- Erwerbsminderungsrenten
- Argumentationshilfe für Beratungsgespräche

Ausgewählte Steuerungsansätze zum Recht der Arbeitsförderung
Fallstudien

Teilnehmer

Mitarbeiter des Sozialen Dienstes von Krankenkassen

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Hinweis

Die Teilnehmer können vor Beginn des Workshops ihre Besprechungswünsche und anonymisierten Fallstudien einreichen.



Kurzbezeichnung	WS/SDR
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

5. Beratung und Service



Die Mitarbeiterqualifizierung in Seminaren und Workshops ist ohne Zweifel ein wichtiger Bestandteil zeitgemäßer Personalentwicklung. Darüber hinaus existieren zahlreiche und zum Teil recht neue PE-Dienstleistungen, die das klassische Bildungsgeschäft ergänzen. Beispiele hierfür sind die „Mystery Calls“ oder die „Mitarbeiterbefragung“ als wichtige Instrumente der Organisationsentwicklung.

Zur Unterstützung und Optimierung Ihrer systematischen Personalauswahl und -entwicklung bieten wir Ihnen unser Potenzialanalyseverfahren an, mit dem wir Ihnen konkrete Entwicklungsempfehlungen für die berufliche Zukunft Ihrer Mitarbeiter geben können.

Die IKK Akademie unterstützt Sie darüber hinaus bei der Einführung von iskv_21c mit der Entwicklung einer individuellen Gesamtstrategie und der didaktischen Ausbildung von Multiplikatoren.

iskv_21c: Beratung, Training, Coaching

Ziele

Die Zukunft fordert einen neuen Anfang. Strukturwandel und Fortschritt verlangen die Einführung und Schulung von iskv_21c. Dabei stehen wir Ihnen als zuverlässiger Partner zur Seite. Wir begleiten den Umstieg auf iskv_21c und unterstützen das Teilprojekt „Schulung“ Ihres Unternehmens durch Beratung, Training oder Coaching.

Inhalt

Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen eine individuelle Gesamtstrategie für Ihren Schulungsbedarf und schulen Ihre Mitarbeiter mit innovativen Methoden. Dazu gehört die Ausbildung von Trainern ebenso wie die Schulung der verschiedenen Module des iskv_21c-Kerns.

Teilnehmer

Führungskräfte, Key-User und Endanwender der Software iskv_21c, für die fundierte und umfassende Kenntnisse der Software erforderlich sind.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

iskv_21c: Train the Trainer – Didaktik-Kurzseminar

Ziele

Als Key-User oder Multiplikator nehmen Sie zunächst an einer auf Ihr Fachgebiet ausgerichteten intensiven iskv_21c-Produktschulung teil. Anschließend führen Sie für Endanwender Präsenzs Schulungen durch. Der Erfolg dieser Schulungen ist neben dem fachlichen ganz wesentlich vom pädagogischen Können abhängig. Das Didaktik-Kurzseminar führt Sie in die Didaktik und pädagogische Methodik solcher Seminare ein. Wir bieten ein Seminar an, in dem Sie sich ausgewählte pädagogische Themen für den Einsatz in iskv-Trainings erarbeiten. Die für die Pädagogik von iskv-Trainings wesentlichen Elemente der Durchführung eines Seminars werden in geraffter Form vorgestellt. Dabei werden klassische Trainingssituationen durch praktisches Üben exemplarisch trainiert.

Inhalt

- Seminare systematisch vorbereiten, durchführen und nachbereiten
- Lernziele den Anforderungen Ihrer Zielgruppe entsprechend festlegen
- Psychologische Erkenntnisse über Lernprozesse im Seminar nutzen
- Methoden in der Seminararbeit kennen und anwenden
- Medien angemessen auswählen und einsetzen
- Problemfelder des Unterrichts aufdecken und Lösungen erarbeiten
- Persönliche Wirkungsweise vor einer Gruppe erkennen

Teilnehmer

Key-User und Multiplikatoren mit keinen oder wenig pädagogischen Vorkenntnissen, die zukünftig eigenverantwortlich Schulungen für Endanwender durchführen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Kurzbezeichnung	BS/ISKV_21c
Dauer	nach Wunsch des Kunden
Ort	IKK Akademie oder Inhouse
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	BS/ISKV-TTT
Dauer	2,5 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Mitarbeiterbefragung

Ziele

Mitarbeiterbefragungen liefern wichtige Informationen über Einschätzungen, Wahrnehmungen und Meinungen der Mitarbeiter des eigenen Unternehmens. Der Mitarbeiterschaft wird signalisiert, dass ihre Meinung wichtig für die innere und äußere Entwicklung des Unternehmens ist. Gleichzeitig kann die Konzeption der Befragung die Aufmerksamkeit der Mitarbeiterschaft auf einzelne wichtige Aspekte lenken. Mitarbeiterbefragungen sind immer ein Aufbruchsignal nach innen und ein Mittel, um Veränderungsprozesse einzuleiten und umzusetzen.

Inhalt

- Statistische Grundlagen von Befragungen
- Fragebogengestaltung, Fragekonstruktion, Skalenabstufung, Auswertbarkeit
- Bildung von Fragegruppen und standardisierten Fragen für regelmäßige Befragungen
- Anonymität, Einbezug der Personalvertretung, Datensammlung und Erfassung
- Begrenzung der Selektivität bei kleinen Befragungsgruppen
- Interne Projektgruppe als Motor der Fragebogenentwicklung
- Auswertung der Erhebung und statistische Aufbereitung
- Grafische Darstellung der ermittelten Daten
- Nutzen von Wiederholungsbefragungen
- Interne Kommunikation der Befragungsergebnisse als Teil des Change-Managements

Teilnehmer

Führungskräfte, Personalverantwortliche und Projektmitarbeiter, die das Instrument der Mitarbeiterbefragung nutzen wollen, um die Sichtweisen und Bewertungen der eigenen Mitarbeiter für den Entwicklungsprozess ihres Unternehmens nutzbar zu machen.

Dozenten

Dozenten der IKK Akademie

Potenzialanalyse – Systematische Personalauswahl und -entwicklung

Ziele

Das Potenzialanalyseverfahren soll Teilnehmerpotenziale identifizieren und ausbaubare Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten der Teilnehmer aufzeigen.

Inhalt

Das Potenzialanalyseverfahren umfasst folgende Inhalte:

- Feststellung der Teilnehmerpotenziale für die weitere berufliche Entwicklung
- Empfehlung zur weiteren beruflichen Entwicklung im Rahmen der Fortbildung
- Aufzeigen der persönlichen Stärken und Schwächen
- Empfehlungen für persönliche Entwicklungsmaßnahmen
- Lösungsmöglichkeiten zur Überwindung der persönlichen Schwächen

Das Verfahren basiert auf einem trimodalen Ansatz:

In verschiedenen, an den zukünftigen Aufgaben bei den Krankenkassen ausgerichteten Einzel- und Gruppenübungen wird das Verhalten der Teilnehmer beobachtet und beurteilt. In einem Interview werden die persönlichen Eigenschaften und Einstellungen erfragt und erfasst. In einem Online-Testverfahren werden insbesondere die kognitiven Fähigkeiten festgestellt.

Teilnehmer

Das Angebot richtet sich an Personen, die einen einschlägigen Berufsabschluss nachweisen sowie an Mitarbeiter, die eine Fortbildung als Krankenkassenfachwirt, Fachwirt für Beratung und Verkauf oder Krankenkassenbetriebswirt beginnen möchten.

Dozenten

Geschulte Beobachter und Moderatoren

Kurzbezeichnung	BS/MB
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	Pot
Dauer	2 Tage
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Joachim Riechel 02331-3506-521 joachim.riechel@ikk-akademie.de
Organisation	Christina Leveque-Emden 02331.3506-414 christina.leveque-emen@ikk-akademie.de

Ein Update für Ihre Texte – Projektbegleitung für moderne zeitgemäße Korrespondenz

Ziele

Lebendige Sprache – auch Schriftsprache – entwickelt sich ständig weiter. Fortschrittliche Dienstleistungen werden nur mit den dazu passenden modernen und leicht verständlichen Texten akzeptiert. Für die zielgerichtete Umsetzung Ihres Update-Vorhabens bieten wir Ihnen projekterfahrene Begleitung – bis Ihre Mitarbeiter schnell und sicher zeitgemäße Standard- und Individualkorrespondenz er- und bearbeiten können.

Inhalt

Briefe und E-Mails modern, kundenorientiert, positiv ansprechend, klar sowie schnell und leicht verständlich schreiben.

Dazu werden

- vorhandene Texte analysiert,
- eine Soll-Konzeption erstellt und
- ein Arbeitshandbuch/Style Guide „So schreiben wir“ erarbeitet.
- Parallel können Mitarbeiter in Initial-Workshops mit der aktuellen Schriftsprache vertraut gemacht werden.

Teilnehmer

Projektmitarbeiter, die die Korrespondenz des Unternehmens analysieren und überarbeiten.

Dozent

Heide R. Koppenhöfer, office consulting

Testkäufe/Mystery Calls

Ziele

Testkäufe (Mystery Calls) sind ein wirkungsvolles Instrument zur objektiven und kundenorientierten Leistungsmessung. Beratungs- und Kontaktsituationen bei persönlichen und telefonischen Kundengesprächen werden durch Testkäufer anonym und professionell ausgewertet. Dadurch wird eine kontinuierliche Qualitätsmessung und Verbesserung der Kundenorientierung erzielt. Die Krankenkassen erhalten schnell und zuverlässig Informationen über die Umsetzung der anzuwendenden Servicestandards im eigenen Unternehmen.

Inhalt

- Messen der Kundenkontaktqualität
- Feedback zum Einhalten der anzuwendenden Service- und Qualitätsstandards
- Aussagen zur Vertriebsorientierung der Mitarbeiter
- Erfassen der Fachkenntnisse von Mitarbeitern
- Identifizieren von Stärken und Schwächen im Kundenkontakt

Hinweis

Die Testkäufer sind qualifizierte und erfahrene Mitarbeiter der IKK Akademie. Die zu beurteilenden dienstleistungsorientierten Funktionsbereiche werden zusammen mit dem Auftraggeber festgelegt.

Kurzbezeichnung	BS/MK
Dauer	nach Wunsch des Kunden
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Kurzbezeichnung	BS/TK
Dauer	nach Wunsch des Kunden
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Manfred Eßer 02331.3506-526 manfred.esser@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Mediation für Abteilungen und Teams: Konflikte lösen – Interessen wahren

Ziele

Konflikte zwischen Führungspersonen und Mitarbeitern oder innerhalb von Abteilungen binden Kräfte, verbrauchen finanzielle und zeitliche Ressourcen, blockieren wichtige Entscheidungen und gefährden die Zusammenarbeit und Weiterentwicklung. Konflikte zeigen aber auch die „Knackpunkte“ innerhalb der Organisation oder des Teams auf und sind Antriebskräfte für notwendige und sinnvolle Veränderungen. Die Mediation ermöglicht als kommunikatives und unbürokratisches Verfahren eine zeitnahe Konfliktlösung. Juristische oder personalrechtliche Verfahren sind demgegenüber langwierig und kostenintensiv. Einmal in Gang gesetzt können sie von den Beteiligten nur eingeschränkt kontrolliert werden. Ziel des Mediationsverfahrens ist, dass die Parteien im gemeinsamen Gespräch unter Leitung und durch die Vermittlung der Mediatorin eine nachhaltige Klärung und Lösung ihrer konkreten Probleme erreichen. Die Mediatorin leitet das Konfliktgespräch und unterstützt die Parteien neutral und allparteilich durch Gesprächs- und Verhandlungshilfen. Die Beteiligten entwickeln ihre Lösungen eigenverantwortlich. Die Mediation bringt alle Beteiligten an einen Tisch, fördert die offene Kommunikation und schafft eine gute Grundlage für eine neue Dialog- und Konfliktkultur in der Organisation oder im Team.

Inhalt

Ablauf des Mediationsverfahrens:

- Situationsklärung, Konfliktanalyse und Abschluss eines Arbeitsbündnisses
- Informations- und Themensammlung
- Interessenklärung – Erarbeitung der tatsächlichen Bedürfnisse und Interessen der Konfliktbeteiligten
- Kreative Ideensuche – Lösungsoptionen bilden
- Bewertung und Auswahl der Lösungsoptionen
- Konkrete Vereinbarung und Umsetzung im Unternehmenskontext

Anwendungsbereiche

Zwischen Mitarbeitern, zwischen Führungskräften, zwischen Führungskräften und Mitarbeitern, zwischen Unternehmen und Teams bei Fusionen

Dozent

Carmen Rummenhölter, Rechtsanwältin und Mediatorin



Kurzbezeichnung	BS/Medi
Dauer	nach Wunsch des Kunden
Ort	IKK Akademie, Inhouse oder Tagungshotel
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Ines Lorius 02331.3506-408 ines.lorius@ikk-akademie.de

Bildungsberatung

Ziele

Im Wettbewerb auf Kurs zu bleiben heißt, sich durch Lernen auf den Markt einzustellen und die Notwendigkeiten von morgen schon heute zu erkennen und zu berücksichtigen. Dies gilt gleichermaßen für Personen und Organisationen. Nur lernende Unternehmen werden am Markt überleben. Erforderlich ist eine Bildungsplanung, die von dem tatsächlichen Bedarf eines Unternehmens ausgeht und dessen konkrete Absichten und Planungen zur Richtschnur macht. Um Sie bei dieser anspruchsvollen Zielvorstellung wirksam zu unterstützen, bieten wir eine Bildungsberatung an.

Ergebnis dieser Beratung ist ein individuelles Weiterbildungskonzept, speziell für den Bedarf Ihres Unternehmens. Kernfragen, die für jede Weiterbildungsplanung wichtig sind, werden gemeinsam mit Ihnen geklärt.

Inhalt

- Welcher Ausgangsstand ist bereits erreicht? Wer hat bereits an welchen Qualifizierungsmaßnahmen teilgenommen?
- Welchen kurzfristigen bzw. langfristigen Weiterbildungsbedarf gibt es?
- Wie werden Weiterbildungsschwerpunkte an den Unternehmenszielen ausgerichtet?
- Welche Veranstaltungsform ist für Sie optimal?
- Was ist bei Weiterbildungsmaßnahmen in eigener Regie besonders zu beachten?
- Wie kann ein optimaler Lerntransfer in die Praxis erreicht werden?
- Wie halten Sie Projekte „am Laufen“?
- Wie wird der Lernerfolg kontrolliert?
- Wie werden die Weiterbildungsaktivitäten verwaltet?
- Wie erstellen Sie aussagekräftige Berichte?

Wir bieten Ihnen unsere Seminare auch Inhouse an

Alle Angebote des Weiterbildungsprogramms können grundsätzlich auch als Inhouse-Projekte in Ihrem Unternehmen durchgeführt werden. Dies kann aus verschiedenen Gründen sinnvoll sein:

Vorteile von Inhouse-Seminaren

- Sie haben die Möglichkeit, den Teilnehmerkreis zu definieren und den Zeitpunkt der Durchführung zu bestimmen.
- Die Referenten können die Seminarinhalte auf die spezifische Situation Ihres Unternehmens abstimmen und in den Workshops mit Ihnen abgestimmte Fallbeispiele bearbeiten.
- Eine Qualifizierung am Arbeitsplatz oder in der Nähe des Arbeitsplatzes leistet einen Beitrag zu einer pragmatischen Wissensvermittlung. Die im Seminar erworbenen Fähigkeiten können zeitnah umgesetzt und der Praxistransfer kann unternehmensspezifisch gestaltet werden.
- Der Informationsaustausch innerhalb Ihres Unternehmens wird verbessert. Ein gemeinsames Problem- und Lösungsverständnis der Teilnehmer ist eine wichtige Grundlage für die Verbesserung der Arbeitsabläufe.
- Nicht zuletzt kann die Durchführung einer Inhouse-Maßnahme vor Ort kostengünstiger sein, da die Reise- und Übernachtungskosten der Teilnehmer entfallen oder nennenswert gesenkt werden.

Inhouse-Maßnahmen auf Ihre spezifischen Bedürfnisse abgestimmt

Darüber hinaus bieten wir Ihnen auf Wunsch Inhouse-Maßnahmen an, die mit Blick auf die spezifischen Bedürfnisse Ihres Unternehmens neu konzipiert werden. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir ein individuelles Seminarkonzept oder Workshop-Design, beraten Sie bei den Inhalten und unterstützen Sie bei der Referentenauswahl. Auf Wunsch stehen Ihnen qualifizierte Mitarbeiter der IKK Akademie als Moderatoren oder Prozessbegleiter zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage und unterbreiten Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

6. Selbstverwaltung



Die Selbstverwaltung ist eine der wichtigen Säulen der gesetzlichen Krankenversicherung. Deshalb unterstützt die IKK Akademie die Mitglieder der Selbstverwaltung durch ein attraktives Seminarangebot. Zum einen werden im Bildungsprogramm Workshops angeboten, die über aktuelle Entwicklungen in der GKV informieren, wichtige Aufgaben des Verwaltungsrates beleuchten oder ausgewählte Arbeitstechniken vorstellen.

Zum anderen greift die IKK Akademie regelmäßig Impulse der Selbstverwaltung auf und entwickelt neue Informations- und Bildungsangebote.

Workshops und Seminare für die Selbstverwaltung

Im Jahr 2012 hat die IKK Akademie das Angebot für die Selbstverwaltung organisatorisch neu aufgebaut und bundesweit fortgesetzt. Mit einer Sonderausschreibung zu Beginn des Jahres erhielten die Mitglieder der Selbstverwaltung folgende Seminarangebote:

- Grundlagenseminar für neue Mitglieder der Selbstverwaltung der IKK
- Weiterentwicklung der GKV und des Gesundheitswesens
- Weiterbildung für Selbstverwalter in Widerspruchsausschüssen
- Psychologisch verhandeln – richtig verhalten
- Immer wieder aufstehen – psychische Gesundheit und Widerstandskraft im Beruf

Auch im Jahr 2013 werden wir aktuelle Themen für die Selbstverwaltung anbieten. Die gesonderte Ausschreibung haben wir für Anfang 2013 vorgesehen. Neben den genannten Ausschreibungen bieten wir Ihnen gern auch maßgeschneiderte Maßnahmen, die Ihre spezifischen Bedürfnisse berücksichtigen. Dabei entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen ein individuelles Seminar-konzept oder Workshop-Design, beraten Sie inhaltlich und unterstützen Sie bei der Auswahl der passenden Referenten.

Auf Wunsch stehen Ihnen die qualifizierten Mitarbeiter der IKK Akademie auch als Moderatoren oder Prozessbegleiter während Ihrer Veranstaltung zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage und unterbreiten Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Kurzbezeichnung	SV
Termin	nach Wunsch des Kunden
Ort	nach Wunsch des Kunden
Seminarpreis	nach separatem Angebot
Beratung	Meike Saternus 02331.3506-525 meike.saternus@ikk-akademie.de
Organisation	Marina Goeke 02331.3506-405 marina.goeke@ikk-akademie.de



7. E-Learning



Die gesetzlichen Krankenkassen stehen derzeit inmitten eines Strukturwandels. Fortlaufende Änderungen der rechtlichen und ökonomischen Rahmenbedingungen führen zu erhöhtem Schulungs- und Bildungsbedarf.

Der Kosten- und Wettbewerbsdruck der Krankenkassen sowie der Leistungserbringer in der Gesundheitswirtschaft verlangen qualifizierte Mitarbeiter, die Herausforderungen erfolgreich meistern. Die IKK Akademie unterstützt Sie bei der entsprechenden Qualifizierung und der Stärkung Ihrer Wettbewerbskraft.

Dabei setzen wir auf effiziente Bildungsangebote ohne Abstriche bei der Qualität. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, im Bereich der Weiterbildung verstärkt internetbasierte Lernsoftware zu entwickeln und anzubieten.

E-Learning mit der IKK Akademie

Methoden

Internetgestütztes Lernen hat sich in den vergangenen Jahren zunehmend als effektive und effiziente Methode für die Weiterbildung in Unternehmen durchgesetzt. Mitarbeiter greifen auf aktuelle Lerninhalte und Informationen zurück und werden dabei aktiv durch qualifizierte und zertifizierte Telecoaches unterstützt. Lernort und Lernzeit bestimmen die Teilnehmer der Maßnahmen selbst.

Für Unternehmen handelt es sich um eine Ressourcen schonende Bildungsform, da Arbeitnehmer während der Selbstlernphasen weiterhin am Arbeitsplatz präsent sind.

Inhalte

Für das internetgestützte Lernen steht auf unserem Online Campus ein Portfolio von rund 100 unterschiedlichen und modular kombinierbaren Lernmodulen zur Verfügung. Ergänzt werden diese durch weitere Unterlagen wie Präsentationen oder Skripte. Bei Bedarf entwickeln wir das passende Qualifizierungskonzept und stimmen den Mix aus Inhalten, Medien und Methoden auf Ihre Wünsche ab.

Online Campus - www.ikk-akademie.net

Teilnehmern unserer internetgestützten Bildungsangebote steht eine Lernplattform (Online Campus) zur Verfügung.

Auf dem Online Campus finden die Teilnehmer neben ihren Lernmodulen eine Wissensdatenbank, Foren, Lernkalender und den Nachrichtenbereich. Über den Online Campus findet die Kommunikation mit den Betreuern und Teilnehmern statt.

Ausgewählte Inhalte des Online Campus:

Auf einen KLIKK

Die monatlich erscheinende Online-Publikation der IKK Akademie gibt einen fundierten Überblick über das System der sozialen Sicherung in Deutschland. Neben dem Kernbereich der Fachartikel zur Sozialversicherung werden hier regelmäßig Specials, z. B. aus den Bereichen Controlling, Personalentwicklung oder auch Volks- und Betriebswirtschaft veröffentlicht. Darüber hinaus enthält „Auf einen KLIKK“ Übungsklausuren für die Aus- und Fortbildung.

Auf einen BLIKK

Das Lernprogramm stellt in 20 Kapiteln das System der sozialen Sicherung in Deutschland dar. Zusätzlich werden laufend aktuelle Änderungen (z. B. Gesetzesänderungen, Anpassung der Rechengrößen zum Jahreswechsel) eingestellt und erläutert. Das Programm richtet sich an Krankenkassenmitarbeiter, Arbeitgeber, Steuerberater und sonstige Interessenten. Es ist darüber hinaus ideal für den Einsatz im Berufsschulunterricht oder bei Schulungen in Handwerkskammern sowie Industrie- und Handelskammern geeignet.

Digitale Lernhilfen für Auszubildende zum Sozialversicherungsfachangestellten

Die digitalen Lernhilfen dienen der Unterstützung der fachpraktischen Ausbildung. Die 34 Lerneinheiten orientieren sich an praktischen Arbeitsvorgängen einer Krankenkasse, zeigen Begriffe,

Strukturen und Zusammenhänge auf und bilden rechtliche Grundlagen ab. Eingesetzt werden die digitalen Lernhilfen insbesondere während der Zeiten, in der die Auszubildenden durch Mitarbeiter am Arbeitsplatz ausgebildet werden. Von der Art der Bearbeitung her sind die digitalen Lernhilfen so aufgebaut, dass Sie sich besonders für ein erstmaliges selbstständiges Kennenlernen des Themas eignen.

Krankengeldberechnung

Die Lerneinheit behandelt umfassend die Berechnung des Krankengeldes sowie die aus dem Krankengeld abzuführenden Beiträge zur Sozialversicherung. Der Schwierigkeitsgrad der eingesetzten praxisorientierten Sachverhalte entwickelt sich von einfachen Basisfällen bis hin zu komplexen Fallgestaltungen. Zu jeder Fallgestaltung können interaktive Übungen bearbeitet werden.

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

Die Lernsoftware informiert komprimiert über die wesentlichen Inhalte und Ziele des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG). Jeder Teilnehmer erhält nach erfolgreicher Bearbeitung ein Zertifikat. Arbeitgebern wird somit eine effektive und kostengünstige Schulung aller Mitarbeiter bei gleichzeitiger Erfüllung der gesetzlichen Informations- und Schulungspflicht ermöglicht.

Datenschutz am Arbeitsplatz

Einhergehend mit der zunehmenden „Virtualisierung“ der Arbeitswelt gewinnt der Datenschutz im Arbeitsleben zunehmend an Bedeutung. Die Lerneinheit zeigt die Anforderungen an den Datenschutz im direkten Umfeld des eigenen Arbeitsplatzes auf. Sie richtet sich vorwiegend an Mitarbeiter von Sozialversicherungen und weiteren Unternehmen, in denen mit Sozialdaten gearbeitet wird. Die Lerninhalte wurden gemeinsam mit einem führenden Consultingunternehmen im Bereich der Datensicherheit entwickelt und umgesetzt.

Europäischer Computerführerschein (ECDL)

Weitere Informationen: siehe Seite 40

Europäischer Wirtschaftsführerschein (EBC*L)

Weitere Informationen: siehe Seite 40

Beratung

Björn Sip | 02331.3506-523
bjoern.sip@ikk-akademie.de

8. Übersichten und Ansprechpartner

Abkommensrecht	55	Gesprächstraining	62
Arbeitsförderung	64	Gesprächsvorbereitung	22
Arbeitsrecht	41	Gesundheitsmanagement	29
AU-Fallmanagement	59, 64	Grenzverletzung	38
Ausbildereignungsprüfung	25	Hilfsmittelberatung	54
Ausbildereignungsverordnung	25	Insolvenzgeld	51
Ausbildung	25	Insolvenzrecht	51
Außendienst	38	iskv_21c	67
Behinderung	62	Jahreswechsel	43
Beitragswesen	45	Kaufsignale	11
Benchmarking	38, 41	Kennzahlen	40, 41
Beratungsgespräch	58	Knigge	30
Beschwerde	37	Kommunikationsmatrix	8
Betreuung	50	Kommunikationsmethode	37
Bilanzierung	40	Kommunikationstraining	36
Blitzlichttechnik	29	Konfliktanalyse	70
Briefe	69	Konflikte	18, 28
Burn-out	29, 34	Konfliktkompetenz	28
Büroorganisation	34	Konfliktpersönlichkeit	18
Business-Knigge	30	Konfliktsituation	18, 58
Case Management	20, 22, 23, 24	Konfliktstrategie	18
Claim-Management	8	Konzentrationsfähigkeit	29
Computerführerschein	40	Korrespondenz	37, 69
Controllingmethoden	8	Kostenabrechnung	55
Datenschutz	75	Kostenmanagement	41
Didaktik	67	Kostenträger	54
Distanz	27	Krankenbehandlung	52
DMP	57	Krankengeld	53, 54
Dress-Code	30	Krankenhausfallmanagement	59
EBC*L	40	Krankenversicherung	43, 46
ECDL	40	Krebserkrankung	63
EG-Recht	55	Kritikgespräch	28, 64
Einwandbehandlung	12, 64	Kunden-Nutzen-Argumentation	11, 38
Entgeltfortzahlung	52, 53	Kundenbeschwerden	37
Entsendebeschräftigung	49	Kundenbindung	37
Ersatzanspruch	53	Kundeneinwand	58
Fachberater	11	Kundenkontakt	36, 69
Fallmanagement	57, 64	Kundenrückgewinnung	38
Fallsteuerung	24	KVDR	49
Familienversicherung	47, 52	Leistungs-aushilfe	55
Feedback	17	Leistungsbereich	41
Fragebogenentwicklung	68	Leistungserbringer	58
Führung	14, 27	Leistungswesen	52
Führungsinstrument	27	Lernprozess	67
Führungsmodelle	27	Lernziel	67
Führungspersönlichkeit	17	Mediation	70
Führungssituation	27, 41	Medizinische Grundkenntnisse	61
Führungsstil	27	Methodenbaukasten	18
Führungsstrategie	14	Mitarbeiterbefragung	68
Gedächtnisleistung	29	Mitarbeitergespräch	18, 27
Gesamtsozialversicherungsbeitrag	45	Mitgliederhaltearbeit	38
Gesprächsführung	22, 27, 58	Moderation	32
Gesprächstechnik	58	Moderationstechniken	15, 32

Morbi-RSA	47	Überstaatliches Recht	55
Morbidität	63	Umlageverfahren	55
Mortalität	63	Unfallversicherung	64
Mystery Calls	69		
Netzwerkmanagement	23	Veränderung	43
Onkologie	63	Veränderungsprozess	18
Online-Testverfahren	68	Verfahrensbeschleunigung	59
Personalentwicklung	68	Verhaltensstrategie	33
Personalvertretung	68	Verhandlungsführung	58
Pflegeberater	20	Verhandlungsspielraum	33
Pflegefachwissen	21	Verhandlungstechnik	33
Pflegegeld	50	Verkauf	11
Pflegestützpunkt	50	Verkaufsabschluss	35
Pflegeversicherung	20, 50	Verkaufserfahrung	35
Potenzialanalyse	68	Verkaufsprozess	35
PowerPoint	14, 32, 40	Verkaufstraining	36
Präsentationen	14, 32	Versicherung	45
Projekterfolg	9	Versicherungsfreiheit	45
Projektmanagement	7, 28	Versicherungspflicht	45
Projektmanager	7	Versorgungskonzept	54
Projektmarketing	8	Versorgungsmanagement	24
Projektorganisation	7	Versorgungsstruktur	62
Projektrisiken	8	Vertrieb	11
Provokation	35	Vertriebs-Coach	12
Prozessmanagement	15	Vertriebsorientierung	69
Psychische Erkrankungen	61, 62	Verwaltungsbereich	41
Psychologie	33	Verwaltungsverfahren	44
Psychosomatische Erkrankungen	61	Vorleistungspflicht	59
		Vorversicherungszeit	49
Qualifikationsnachweis	23	Widerspruchsverfahren	44
Qualitätssicherung	57	Wirtschaftsführerschein	40
Qualitätsstandard	69	Wirtschaftsrecht	40
		Work-Life-Balance	31
Recht	43, 49	Zahlungsunfähigkeit	51
Rechtsschutz	44	Zeitmanagement	31, 33
Rede	30	Zwischenstaatliches Recht	55
Regressrecht	53		
Reha-Fallmanagement	60		
Rehabilitation	59, 61, 62		
Rehabilitationsrecht	20, 65		
Rentenrecht	65		
Rentenantragsverfahren	63		
Rentenversicherung	59, 64		
Rentenversicherungsrecht	65		
Rentner	46, 47, 49		
Rhetorik	30		
Risikoanalyse	8		
Risikomanagement	8		
Rollenkonflikt	64		
Rollenvielfalt	64		
Sandwichposition	64		
Schadenersatzanspruch	52		
Seiteneinsteiger	43		
Selbsthilfegruppe	62		
Selbstmanagement	31		
Servicestandard	69		
Sozialleistungsträger	52		
Sozialrecht	20		
Sozialversicherung	49		
Steuerungsansatz	64, 65		
Stressbewältigung	29		
Team	17		
Teamphasen	17		
Telefon	36		
Testkäufe	69		
Textverarbeitung	40, 69		
Therapiemöglichkeit	61, 63		
Train the Trainer	67		
Transaktionsanalyse	62		

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Grundlage der Zusammenarbeit bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IKK Akademie. Diese sind in ihrer aktuellen Version im Internet der IKK Akademie veröffentlicht (www.ikk-akademie.de). Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Punkte:

Anmeldung

Anmeldungen zu den Bildungsangeboten sind schriftlich per Anmeldeformular oder im Internet unter www.ikk-akademie.de möglich. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Um den Seminarerfolg zu gewährleisten, ist die maximale Teilnehmerzahl grundsätzlich beschränkt.

Veranstaltungsorte, Unterkunft und Verpflegung

Die Seminare finden in der IKK Akademie in Hagen oder in Seminarhotels statt.

In der IKK Akademie und in den Hotels erhalten die Teilnehmer ein Büfett zum Frühstück und zum Abendessen. Zum Mittagessen

können sie zwischen mindestens zwei Menüs wählen. In der IKK Akademie stehen Getränke zu den Mahlzeiten zur Selbstbedienung zur Verfügung. In den Hotels ist ein Getränk zum Mittag- und Abendessen im Vollpensionspreis enthalten. Die Tagungspauschale von eintägigen Seminaren beinhaltet ein Mittagsmenü. Wird eine Anreise am Vortag gewünscht, buchen Sie bitte rechtzeitig ein Zimmer in der IKK Akademie. Auch die vorzeitige Anreise in den Hotels bitten wir über die IKK Akademie anzumelden.

Auf Wunsch führt die IKK Akademie ihre Maßnahmen auch in Ihren Räumlichkeiten durch. Unterkunft und Verpflegung werden in diesen Fällen zwischen der IKK Akademie und Ihnen fallweise vereinbart.

Abrechnung, Stornierung

Die Seminarpreise setzen sich aus dem Preis für die Durchführung des Seminars und den Kosten für die Unterbringung und Verpflegung in der IKK Akademie bzw. im Seminarhotel zusammen und verstehen sich jeweils als Preis pro Person.

Falls Sie Ihre Seminaranmeldung stornieren, können Ihnen Kosten entstehen.

Folgende Stornokosten fallen in Abhängigkeit vom Zeitpunkt Ihrer Abmeldung an:

Abmeldung	Hotel- und Tagungspauschalen	Seminarpreis
bis einschließlich 28 Tage vor Beginn	keine	keine
innerhalb 27 bis einschließlich 14 Tage vor Beginn	50 %	50 %
bis einschließlich 13 Tage vor Beginn	100 %	100 %

Stornokosten entfallen, wenn Sie einen Ersatzteilnehmer stellen. Bei mehrteiligen Seminaren kann ein Ersatzteilnehmer nur ohne Stornokosten Berücksichtigung finden, wenn die gesamte Seminarreihe gebucht wird.

Die IKK Akademie behält sich vor, aufgrund zu geringer Anmeldungen oder aus anderen wichtigen Gründen Bildungsmaßnahmen abzusagen. Die IKK Akademie haftet in diesem Fall nicht für Kosten, die auf Seiten des Kunden gegebenenfalls angefallen sind.

Datenschutz

Die Anmeldedaten (Name, Vorname, Funktion und Geburtsdatum des Teilnehmers, Arbeitgeber, gewünschtes Seminar) werden elektronisch gespeichert. Die Datenschutzbestimmungen werden angewendet. Für unsere Angebots- und Bedarfsplanung bleiben die Teilnehmerdaten auch nach dem Seminar gespeichert.

Krankenkasse/Unternehmen

Telefon

IKK Akademie
Im Alten Holz 96-102
58093 Hagen

Ansprechpartner

Telefax 02331.3506-444

Anmeldung zum Seminar

(bitte Kurzbezeichnung angeben)

Teil 1 2 3 4 5 6

Alternativseminar

(bitte Kurzbezeichnung angeben)

Teil 1 2 3 4 5 6

Persönliche Daten

Name

Vorname

Geburtsdatum

weiblich männlich

Anschrift (Straße, PLZ, Wohnort)

tätig bei

Berufsabschluss

Funktion

hauptamtlicher Mitarbeiter *

Mitglied der Selbstverwaltung*

* Machen Sie bitte nähere Angaben

Übernachtung während des Seminars

ja nein

Anreise bereits am Vorabend

ja nein

Abreise einen Tag nach Seminarende

ja nein

Es gelten unsere allgemeinen
Geschäftsbedingungen.

Druckfehler, Irrtümer,
Änderungen vorbehalten.

Ort/Datum

Unterschrift



Dr. Jürgen Salecker

Geschäftsführer

Telefon 02331.3506-502
juergen.salecker@ikk-akademie.de



Katrin Ebert

Assistenz

Telefon 02331.3506-505
katrin.ebert@ikk-akademie.de



René Leuthold

Stv. Geschäftsführer
Leiter Bildung

Telefon 02331.3506-535
rene.leuthold@ikk-akademie.de



Norbert Hackerschmied

Leiter Haus und Verwaltung

Telefon 02331.3506-400
norbert.hackerschmied@ikk-akademie.de



Manfred Eßer

Leiter Weiterbildung
und Personalentwicklung

Telefon 02331.3506-526
manfred.esser@ikk-akademie.de



Veronika Elger

Leiterin Planung, Organisation, Service

Telefon 02331.3506-524
veronika.elger@ikk-akademie.de



Meike Saternus

Stv. Leiterin Weiterbildung
und Personalentwicklung

Telefon 02331.3506-525
meike.saternus@ikk-akademie.de



Marina Goeke

Planung, Organisation, Service

Telefon 02331.3506-405
marina.goeke@ikk-akademie.de



Joachim Riechel

Leiter Produktentwicklung

Telefon 02331.3506-521
joachim.riechel@ikk-akademie.de



Christina Leveque-Emden

Planung, Organisation, Service

Telefon 02331.3506-414
christina.leveque-emen@ikk-akademie.de



Björn Sip

Leiter Medienentwicklung

Telefon 02331.3506-523
bjoern.sip@ikk-akademie.de



Ines Lorius

Planung, Organisation, Service

Telefon 02331.3506-408
ines.lorius@ikk-akademie.de

So finden Sie uns

Wir freuen uns auf Sie!



Aus Köln

- A1 Richtung BREMEN
- Nehmen Sie die Ausfahrt 88, Richtung HAGEN/WETTER (RUHR)/HERDECKE.
- Biegen Sie RECHTS ab auf B226/WESTSTRASSE, fahren Sie in den folgenden Kreisverkehr ein und nehmen Sie die 1. Ausfahrt auf B54.
- Biegen Sie LINKS ab auf L702.
- Biegen Sie HALB RECHTS ab auf EDUARD-MÜLLER-STRASSE/L703. Weiter auf L703.
- Biegen Sie LINKS ab auf HALDENER STRASSE/L703 (wird zu BERCHUMER STRASSE).
- Biegen Sie LINKS ab auf HARZSTRASSE, durchqueren Sie den 1. Kreisverkehr, im 2. Kreisverkehr die 3. Ausfahrt: IM ALTEN HOLZ.

Aus Frankfurt/Siegen

- A45 Richtung DORTMUND.
- Nehmen Sie die Ausfahrt A46, NUMMER 11, Richtung HAGEN/ISERLOHN/HA-HOHNENLIMBURG.
- Nehmen Sie die Ausfahrt A46 Richtung HAGEN.
- Nehmen Sie die Ausfahrt Richtung HAGEN-FERN-UNI/HAGEN-BOELE/HAGEN-EMST/HAGEN-HALDEN.
- Biegen Sie LINKS ab auf FEITHSTRASSE/L704, biegen Sie LINKS ab auf BERCHUMER STRASSE/L703.
- Biegen Sie LINKS ab auf HARZSTRASSE, durchqueren Sie den 1. Kreisverkehr, im 2. Kreisverkehr die 3. Ausfahrt: IM ALTEN HOLZ.

Aus Dortmund

- A45 Richtung FRANKFURT A.M./HAGEN.
- Nehmen Sie die Ausfahrt A46, NUMMER 11, Richtung HAGEN.
- Nehmen Sie die Ausfahrt Richtung HAGEN-FERN-UNI/HAGEN-BOELE/HAGEN-EMST/HAGEN-HALDEN.
- Biegen Sie LINKS ab auf FEITHSTRASSE/L704, biegen Sie LINKS ab auf BERCHUMER STRASSE/L703.
- Biegen Sie LINKS ab auf HARZSTRASSE, durchqueren Sie den 1. Kreisverkehr, im 2. Kreisverkehr die 3. Ausfahrt: IM ALTEN HOLZ.



IKK Akademie
Im Alten Holz 96-102
58093 Hagen

Telefon 02331.3506-0
Telefax 02331.3506-444

post@ikk-akademie.de
www.ikk-akademie.de

Alle Rechte vorbehalten
© 2012 IKK Akademie

Fotos: plainpicture, IKK Akademie

Soweit in dieser Broschüre nur die männliche Form verwendet wird, geschieht dies aus Gründen der besseren Lesbarkeit der Texte.

IKK Akademie
Im Alten Holz 96-102
58093 Hagen

Telefon 02331.3506-0
Telefax 02331.3506-444

post@ikk-akademie.de
www.ikk-akademie.de

