

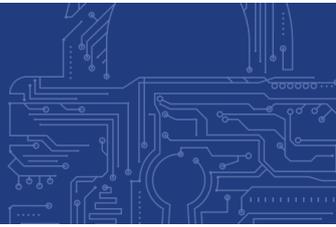
# Virtueller Klassenraum

# E-Learning-Kurse

# Präsenzs Schulungen

> 2024 > 2025 > 2026 > ...

# Willkommen!



### **Garantie- und Kulanz-Abwicklung + Dokumentation**

Die Auftragsabwicklung ist nach wie vor ein wichtiger Gradmesser für einen qualifizierten Auftragsprozess beim autorisierten Servicepartner zur Abrechnung mit dem Hersteller nach den Vorgaben. Die Dokumentationspflichten für die Garantie- und Kulanzabwicklung erfordern ein fachlich fundiertes Wissen aller beteiligten Servicekräfte. Zudem müssen Rückbelastungen unbedingt vermieden werden. Mit einer lückenlosen und rückverfolgbaren Dokumentation kann das gelingen.

→ Als Mitglied des Beraternetzwerks der SEMAG GmbH (VVMB e.V.) bieten wir Ihnen unsere Unterstützungsleistung an, dass neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Serviceassistenz, Serviceberatung, Werkstatt und Abrechnung wichtiges Grundwissen zur Auftragsqualität lernen können. Aber auch Erfahrene tauschen sich hier gerne aus und frischen ihr Wissen noch einmal auf.

### **Lernziele der Kurzschulung sind: ...**

#### Basiswissen zum Anwendungsbereich, zu Grundbegriffen und zu Systemen

Grundwissen von Garantie- und Kulanz & Sachmängelhaftung, Kennenlernen von Systemanwendungen.

#### Basiswissen Abwicklung und Prozesse

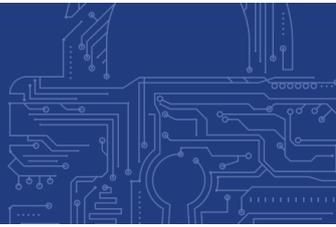
Fahrzeuggarantie, Ersatzteilgarantie, Fristen, Voraussetzungen, Ausschlüsse. Kundenbeanstandung (Beispiele). Diagnosedokumentation der Werkstatt und Befund. Dokumentation und Zuordnung von Abhilfen, Material und Fremdleistungen. Grundwissen zu Bedeutung und Abwicklung von Schadensschlüsseln. Von der Auftragseröffnung über die Auftragserweiterung bis zur End- und Meisterkontrolle: Grundlagenwissen zur Dokumentation im Reparaturprozess.

### **Präsenzschulung oder Virtueller Klassenraum – Buchung & Service**

#### **Garantie & Kulanz | Abwicklung und Dokumentation**

#### **Anwendung, Systeme, Abwicklung und Prozesse (Pkw, Van), Basiswissen**

- Vorkenntnisse: Die Teilnehmerin / der Teilnehmer hat Grundwissen zur Bearbeitung eines Reparaturauftrages im betrieblichen Dealer-Management-System (DMS)
- Virtueller-Klassenraum. Den Preis je Person entnehmen Sie dem aktuellen Angebot.
- Dauer: 2 x 0,5 Tage (jeweils von 09:00 - 12:30 Uhr)
- Bescheinigung: inkl. Teilnahmebescheinigung nach der Veranstaltung
- Max. Teilnehmer: 15 (aus didaktischen Gründen ist die Teilnehmerzahl begrenzt)
- Kursform: Virtueller Klassenraum
- Veranstaltungen: [Allgemeine Informationen](#)
- Inhouse: [Ihre unverbindliche Anfrage \(E-Mail an die imatec\)](#)



### **Serviceinformationen**

Bei allen Veranstaltungen – unabhängig von der Kursform – profitieren Sie von unserem Service. Neben einem qualifizierten und erfahrenen Trainer sowie einer persönlichen Betreuung erhalten Sie verschiedene Leistungen, die Ihr Lernerlebnis sinnvoll ergänzen. Denn nachhaltiges und dauerhaftes Lernen steht bei uns an oberster Stelle. Der Service ist dabei im Schulungspreis enthalten – das und mehr gibt es bei der imatec-Akademie.

### **Betreuung**

Ein Ansprechpartner der imatec-Akademie steht Ihnen vor, während und nach Ihrer Schulung zur Verfügung – auch bei E-Learning Schulungen!

### **Koordination**

Frau Sabine Oberhauser

Telefon 02473/92879-0

E-Mail oberhauser@imatec.de

Sie sind immer gut informiert! Bereits im Vorfeld Ihrer Schulung nehmen wir Kontakt zu Ihnen auf und informieren Sie über alle wichtigen Punkte (Ablauf der Schulung & Prüfung, Hotel ...). Zudem schalten wir Ihnen Ihren Zugang zu unserer Cloud-Plattform frei, und stellen Ihnen Ihre Unterlagen und Musterdokumente bereit, sofern für die jeweilige Veranstaltung vorgesehen. Wir stellen sicher, dass Ihnen bei Prüflerhängen Ihr persönliches Zertifikat nach erfolgreich bestandener Prüfung schnellstmöglich zugesandt wird. So erhalten Sie eine perfekte und individuelle Betreuung rund um Ihre Schulung.

### **E-Learning-Kurs vorab**

Bei der Teilnahme an einzelnen Schulungen oder Kursen in einzelnen virtuellen Klassenräumen erhalten Sie vor Beginn Ihre Freischaltung zu einem E-Learning-Kurs. Diesen können Sie vorab zur Schulung absolvieren, wenn Sie als Teilnehmer über keine oder wenig Kenntnisse zum Thema verfügen.

### **Teilnahmeunterlagen und Verpflegung**

Bei Präsenzs Schulungen und Schulungen in Virtuellen Klassenzimmern erhalten Sie Ihre Teilnehmerunterlagen schriftlich *oder* digital. Bei E-Learning-Kursen sind Ihre Teilnehmerunterlagen zum direkten Download im Kurs integriert. Bei Präsenz-Schulungen ist die Verpflegung während der Schulung und in den Pausen enthalten.

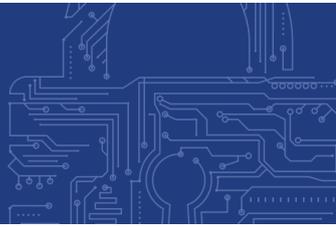
### **Vorlagenpakete & Arbeitshilfen**

Mit der Schulung erhalten Sie passende Mustervorlagen zur direkten Anwendung und Umsetzung des Gelernten in Ihrem Unternehmen. Die Vorlagen sind für den betrieblichen Alltag konzipiert und können direkt von Ihnen zum Einsatz gebracht werden. Bei offenen Dateiformaten können Sie diese beliebig an Ihr Unternehmen anpassen und bei Bedarf erweitern.

### **Qualifikationsbescheinigung & Zertifikat**

Nach Abschluss fast aller Veranstaltungen erhalten Sie Ihre personalisierte Bescheinigung als Teilnahmebestätigung. Bei Prüflerhängen erhalten Sie zusätzlich Ihr Zertifikat. Unabdingbar ist es, das vorhandene Wissen jeweils aktuell zu halten und zu ergänzen. Mit Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung. Damit können Sie auch die Rechenschaftspflicht zum Nachweis von Weiterbildungsmaßnahmen erfüllen.

In diesem Zusammenhang ist es zum Beispiel bei Fortbildungen zum Datenschutz wichtig, dass der Verantwortliche (z.B. Unternehmen und Vereine) auch ausdrücklich dazu verpflichtet ist, dem Datenschutzbeauftragten „die zur Erhaltung seines Fachwissens erforderlichen Ressourcen zur Verfügung [zu] stellen“, so ausdrücklich Art. 38 Abs. 2 DSGVO. Dies stellt sicher, dass eine einmal erworbene Qualifikation erhalten bleibt.



### **Ihr Wunsch Inhouse-Training**

Sie sind auf der Suche nach einer individuellen und maßgeschneiderten Schulung für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens? Dann sind Sie bei uns genau richtig. Wir bieten Ihnen alle Schulungen als ein speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmtes, flexibles und praxisorientiertes Training an. Ob bei Ihnen im Haus oder an einem Ort Ihrer Wahl – der Rahmen Ihres Inhouse-Trainings ist gänzlich an den Zielen und Bedürfnissen Ihres Unternehmens ausgerichtet.

Wählen Sie aus unseren Schulungen Ihr passendes Inhouse-Training aus! Natürlich stellen wir auch gerne ein komplett individuelles Training für Sie zusammen – wir freuen uns auf Ihre Anfrage

Ihre Vorteile liegen auf der Hand. Sie haben die Kosten voll im Griff. Für alle Inhouse-Trainings wird ein Komplettpreis in Abhängigkeit von Dauer, Teilnehmerzahl, Zusatzservice und Trainingsort vereinbart. Natürlich entfallen auch die Anfahrts- und Übernachtungskosten der Teilnehmer!

### **Aus der Praxis für die Praxis**

Unsere Referenten sind langjährig erfahrene Experten mit Management-Aufgaben in Unternehmen, auch als Berater oder Auditoren.

### **Veranstaltungsorte**

Bei Veranstaltungen mit Virtuellem Klassenraum erhält jeder angemeldete Betrieb die Einwahldaten spätestens innerhalb von 1-3 Werktagen vor Termin.

Bei Teilnahme an Präsenzveranstaltungen gilt: Wenn nicht anders beschrieben, finden die Präsenzveranstaltung bei der imatec GmbH, Bickerather Straße 3 in 52152 Simmerath oder in einem von uns angemieteten Schulungsraum im näheren Umkreis statt. Auf Anfrage ist die Veranstaltung auch bei Ihnen im Unternehmen oder Verein durchführbar – Gerne auch im Verbund. Angebote auf Anfrage.

### **Impulse der imatec**

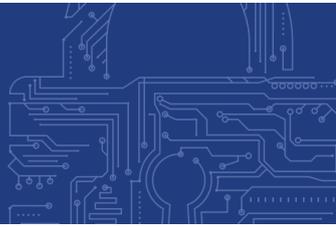
Um nachhaltig informiert und auf dem Laufenden zu bleiben, erhalten Sie nach Abschluss Ihrer Schulung regelmäßig *Impulse* der imatec an Ihre bei der Veranstaltung verwendeten E-Mail-Adresse mit Informationen und Anwendertipps aus den verschiedenen Managementbereichen. So halten Sie Ihr Wissen jederzeit auf dem neusten Stand.

*Die bei der Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen erhobenen personenbezogenen Daten werden von der imatec GmbH zur Erfüllung und Abwicklung der Fortbildung verwendet und nur zu diesem Zweck an Dritte (z.B. an ein mit dem Versand von Schulungsinformationen beauftragtes Unternehmen) weitergegeben. Außerdem werden diese Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen weiterverwendet. Die imatec GmbH wird Sie hiernach per E-Mail über interessante Angebote rund um gleiche oder ähnliche Leistungen informieren. Wenn Sie solche E-Mail-Informationen nicht wünschen, können Sie dem jederzeit mit Wirkung für die Zukunft formlos gegenüber der Fa. imatec GmbH (z.B. per E-Mail: [info@imatec.de](mailto:info@imatec.de)) widersprechen.*

*Durch einen solchen Widerspruch entstehen Ihnen keine über die Übermittlungskosten nach den Basistarifen hinausgehenden Kosten.*

*Weitere Informationen entnehmen Sie bitte auch unserer Datenschutzerklärung.*

[Datenschutzerklärung | imatec GmbH](#)



### Technische Voraussetzungen | Online

- Videokonferenzsystem -

Für die Teilnahme an Online-Veranstaltungen überprüfen Sie bitte vor Ihrer Anmeldung, ob Ihre technische Ausstattung die Anforderungen erfüllt. Neben einer stabilen Internetverbindung ist auch eine Prüfung nachfolgender Punkte zu empfehlen. Bitte testen Sie mit Erhalt der Einwahldaten im Vorfeld die technischen Details und machen sich mit der Bedienung (Kamera, Mikrofon) vertraut.

### Hören und Sehen

Bitte achten Sie darauf, beim Eintreten in die Konferenz Ihre Kamera an- und das Mikrofon auszuschalten. Sie als Teilnehmer schalten natürlich Ihr Mikrofon an, wenn Sie sich persönlich vorstellen und auch später, wenn Fragen Ihrerseits auftreten. Sie können sich vor Beginn des Termins einwählen. Sofern ein „Wartezimmer“ eingerichtet ist, wird Ihnen rechtzeitig „geöffnet“. Wählen Sie sich bitte so rechtzeitig ein, dass wir pünktlich beginnen können.

### Ungestörtes Arbeiten

Und denken Sie nach der Veranstaltung daran, den Flugmodus Ihres Smartphones wieder zu deaktivieren und Ihren Kollegen zu sagen, dass Sie nun wieder erreichbar sind ;-).

### Notebook, Desktop, PC und Tablet

Notebooks haben in der Regel eine Webcam und ein Mikrofon verbaut und haben den Vorteil, das verwendete Bildmaterial unserer Moderation vollständig anzuzeigen. Die Teilnahme mit einem Tablet ist möglich. Prüfen Sie intern die optionale Installation der Videokonferenz-Software. Eine Teilnahme über das Smartphone ist **nicht** möglich.

### Mikrofon

**Bei allen Schulungen ist ein Mikrofon bitte vorausgesetzt.** Ein Headset liefert meist eine bessere Tonqualität als das interne Mikrofon eines Notebooks. Bei Konferenzsystemen haben Sie die Möglichkeit, das Mikrofon selbstständig ein- und auszuschalten. Bitte stellen Sie das Mikrofon aus, wenn Sie es nicht brauchen, um Störgeräusche zu vermeiden.

### Webcam

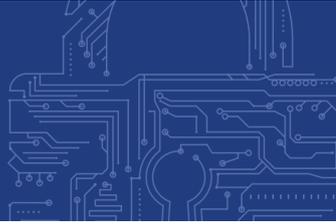
Die Nutzung einer Webcam ist wünschenswert, aber nicht zwingend notwendig. Bei Konferenzsystemen haben Sie die Möglichkeit, die Webcam selbstständig zu bedienen. So können Sie die Kamera beispielsweise in den Pausen ausschalten.

### Datenschutzinformationen

Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne die Datenschutzinformation zur Verwendung von Videokonferenzsystemen zur Verfügung.

[Datenschutzerklärung | imatec GmbH](#)

<https://www.imatec.de/kontakt/datenschutze/rklaerung/>



## Informationen zur Geheimhaltung und zum Datenschutz

### Die Partner

imatec GmbH, Bickerather Straße 3, 52152 Simmerath  
Als Auftragnehmerin von autorisierten Servicepartnern und Vertretern  
Als vertraulicher Partner im Auftrag von autorisierten Servicepartnern und Vertretern<sup>1</sup>

Autorisierte Servicepartner und Vertreter und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
Als Auftraggeber der imatec GmbH  
Als vertrauliche Partner der imatec GmbH

Abstimmung mit dem Auftraggeber – Ausarbeitungen zu Veranstaltungen und Beratungsleistungen werden in Zusammenarbeit zwischen Beratern der imatec GmbH und den Auftraggebern mit ihren Mitarbeitern erarbeitet. Die verfügbaren Informationen sind im Einzelnen mit dem Unternehmen, bzw. mit verantwortlichen Vertretern des Unternehmens oder Vorständen abgestimmt.

Richtigkeit der Angaben – IN einigen Fällen werden für Ausarbeitungen von Unterlagen - dazu zählen auch Präsentationen zu Schulungen, Handouts und Arbeitshilfe - vom Auftraggeber auch Dateisysteme, Informationen über Verarbeitungstätigkeiten, Prozesse und Unterlagen zur Verfügung gestellt. Verfügbar gestellte Informationen und Aussagen werden als wahrheitsgemäß und richtig angenommen. Eine ergänzende Überprüfung dieser Inhalte ist nicht Gegenstand eines Auftrages und wurde deshalb auch unterlassen.

Geheimhaltung - Die der imatec GmbH zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen sind durch die imatec ausschließlich zweckgebunden zur Erfüllung des Auftrages (z.B. zur Ausarbeitung von Beratungsleistungen und Veranstaltungen) zu verwenden und werden ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers weder für eigene noch für fremde Zwecke genutzt. Die darin gewonnenen Erkenntnisse werden durch die imatec GmbH ebenfalls streng vertraulich behandelt.

Vertraulichkeit – Alle im Rahmen von Veranstaltungen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern übermittelten Informationen und zur Verfügung gestellten Unterlagen sind nur für den internen Gebrauch beim autorisierten Servicepartner oder Vertreter bestimmt. Mit ihrer Teilnahme verpflichten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, sämtliche Inhalte nur zu internen Zwecken zu verwenden und nicht an Dritte außerhalb des eigenen Unternehmens, auch nicht an Fahrzeughersteller und sonstige externe Stellen, weiterzuleiten. Jede Form der Verarbeitung, auch Verwertung oder Nutzung von Arbeitsunterlagen der imatec GmbH durch Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der imatec GmbH. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Verbreitung, Bearbeitung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und/oder Verarbeitung in elektronischen Systemen, einschließlich Datenbanken und Online-Diensten.

Datenschutz – Datenschutzinformationen zur Durchführung der Veranstaltung erhalten Sie auf Wunsch gerne mit Anfrage beim Team der imatec GmbH oder über den Referenten.

Vielen Dank!

---

<sup>1</sup> Autorisierte Partner der Mercedes-Benz Group AG und/oder Daimler Truck AG