

Seminar  
Nummer **2353**

**Die Kasse als „point of sale“ –  
Service, Verkauf und Sicherheit**

25. und 26. September 2023

Willingen/Hochsauerland

Hiermit melde ich mich zum genannten Seminar an. Die Teil-  
nahmebedingungen werden von mir anerkannt. Für die Über-  
weisung der Teilnahmegebühren nach Erhalt der Rechnung  
werde ich Sorge tragen.

Ich reise bereits am 24. September 2023 an.

Zutreffendes bitte **unbedingt** ankreuzen.

Datum, Unterschrift *Personalien bitte auf der Rückseite angeben.*

**Deutsche Gesellschaft  
für das Badewesen e. V.**  
Postfach 340201  
45074 Essen

Seminar  
Nummer **2353**

**Die Kasse als „point of sale“  
– Service, Verkauf und  
Sicherheit**

25. und 26. September 2023

Willingen/Hochsauerland

**Veranstalter**  
**Deutsche Gesellschaft  
für das Badewesen e. V.**

Haumannplatz 4, 45130 Essen  
Postfach 34 02 01, 45074 Essen

Tel.: 0201 87969-0

Mail: [info@dgfdb.de](mailto:info@dgfdb.de)  
[www.dgfdb.de](http://www.dgfdb.de)

**Ihre Ansprechpartner**

**Eric Voß**  
Tel.: 0201 87969-10  
Mail: [e.voss@dgfdb.de](mailto:e.voss@dgfdb.de)

**Beate Wagner**  
Tel.: 0201 87969-13  
Mail: [b.wagner@dgfdb.de](mailto:b.wagner@dgfdb.de)

**Sonja Dördelmann**  
Tel.: 0201 87969-22  
Mail: [s.doerdelmann@dgfdb.de](mailto:s.doerdelmann@dgfdb.de)

Programmänderungen nicht  
vorgesehen, aber vorbehalten.



## Seminardaten

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter:innen, die an der Kasse tätig oder in leitender Funktion für die Kasse verantwortlich sind.

### Seminarschwerpunkte

Die Mitarbeiter:innen an der Kasse haben den ersten und letzten Kontakt mit den Badegästen. Diese „emotionale Schlüsselstelle“ erfordert Mitarbeiter:innen, die sich ihrer Bedeutung für das Bad bewusst sind und die über sozial kompetente Verhaltensweisen verfügen.

Gleichwohl ist es ein Ort, der hohe Konzentration, fachliche Kompetenz und viel Verantwortung im Umgang mit Zahlmitteln und entsprechender Dokumentation erfordert, denn an der Kasse zu arbeiten heißt mehr, als nur freundlich zu lächeln.

Zu den wichtigsten Aufgaben am „point of sale“ zählen die Beratung, der Verkauf sowie die vor- und nachbereitenden Aufgaben der Kasse. Die Anforderungen an der Kasse steigen besonders in den besuchsstarken Zeiten und erfordern nicht nur hohe Konzentration sondern auch einen professionellen Umgang mit Stress.

### Kommunikation

- Kundenansprache und Beziehungsmanagement
- Spannungsfeld zwischen Kassieren und Kommunizieren
- Die Botschaft entsteht beim Empfänger – wir hören mit verschiedenen Ohren
- Alles Gesagte hat einen Inhalt- und einen Beziehungsaspekt
- Körpersprache – die Macht der versteckten Signale
- Der „Ton macht die Musik“ und ein „Blick sagt mehr als 1000 Worte“
- Kommunikationstechniken, die in schwierigen Situationen helfen
- Grundregeln des professionellen Telefonierens
- Informieren, Beraten und Verkaufen

### Kasse

- Kassensystem, was heißt das?
- Welche gesetzlichen Vorschriften bestimmen Verkauf und Kasse
- Gesetzliche Vorschriften zur Führung einer Kasse
- Grundlagen ordnungsgemäßer Kassenführung und Buchhaltung
- Storno, Warenrücknahme, Kassenabrechnung

## Seminardaten

- Kassensicherungsverordnung, TSE, Kassennachschau
- Kassierregeln, Zahlmittel
- Betrugsfälle und Falschgeld erkennen
- Eigensicherung am Arbeitsplatz

### Leitung

- Eric Voß, DGfdB, Essen
- Ulrike Müller, Firma KassenOrga, Mönchengladbach

### Veranstaltungsort

Göbel's Landhotel, Briloner Str. 48  
34508 Willingen/Hochsauerland  
Telefon: 05632 9870  
Telefax: 05632 987198  
Internet: www.goebels-landhotel.de

Teilnehmer, die am 24. September 2023 anreisen, können am gemeinsamen Abendessen teilnehmen und schon im Tagungshotel übernachten. Die Kosten dafür sind in den Seminargebühren enthalten.

### Zeiten

Montag 25. September 2023: 9.00 – 18.00 Uhr  
Dienstag 26. September 2023: 8.30 – 16.00 Uhr

### Arbeitsunterlagen

Die Teilnehmer:innen erhalten ein ausführliches Seminar-script.

## Seminardaten

### Kosten

Die Teilnehmergebühren betragen einschl. Unterkunft im Einzelzimmer, Vollpensionsverpflegung und Tagungsgetränke € 850,-. Mitgliedern der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V. wird ein Nachlass von € 50,- gewährt.

Die Teilnehmergebühren sind nach Erhalt der Rechnung unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer zu überweisen an die Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e.V.:  
IBAN DE 37 3605 0105 0000 2473 53  
BIC SPESDE3EXXX

### An- und Abmeldung

Ihre Anmeldung wollen Sie bitte unter Verwendung des beigefügten Vordruckes an den Veranstalter richten. Bei Abmeldungen, die erst 14 Tage vor Beginn des Seminars eingehen, muss ein Bereitstellungsbetrag in Höhe von € 400,- erhoben werden.

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, das Seminar kurzfristig (z.B. wegen höherer Gewalt, Erkrankung von Referenten, nicht ausreichender Beteiligung) abzusagen. In diesem Fall werden die bereits gezahlten Seminargebühren voll erstattet.

Aufgrund von Pauschalverpflichtungen kann für nicht in Anspruch genommene Einzelleistungen keine Erstattung erfolgen.

## Anmeldung

Seminar  
Nummer **2353**

**Bitte in Blockschrift ausfüllen!**

Name, Vorname

erlernter Beruf

ausgeübte Tätigkeit

Straße, Hausnummer

PLZ, Wohnort

private Telefonnummer mit Vorwahl

Arbeitgeber, Rechnungsanschrift

Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

dienstliche Telefonnummer mit Vorwahl

E-Mail (dienstlich oder privat)

**Zutreffendes bitte ankreuzen.**

Rechnung an mich

Rechnung an Arbeitgeber