

## Lehrgang

# Sachkunde Wertstoffhof

Sachkundelehrgang nach § 10 EfbV.

Wirtschaftlichkeit und Bedeutung. Sortieren von Wertstoffen.

Kundenorientierung. Besichtigung Wertstoffhof.

**7. und 8. August 2024**

**9:00 -17:00 Uhr**

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

**Ende Tag 2: 15:00 Uhr**

Katharinenthaler Hof

**75177 Pforzheim**

Praxisort:

Stadt Pforzheim

Entsorgungszentrum Hohberg

**75177 Pforzheim**

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

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

### Teilnehmer

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeitende mit Kundenkontakt auf Wertstoffhöfen.

### Nutzen

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

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

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

7. und 8. August 2024 in Pforzheim

**Sachkunde Wertstoffhof**

Tag 1 Stellenwert der Wertstoffhöfe in Pforzheim

Vorstellung des Wertstoffhofkonzeptes.

Der Betrieb eines Wertstoffhofs

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

Grünabfälle, Papier, Holz, Kunststoffe, Elektrogeräte

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

Interessierte, ignorante und geizige Kunden

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

Betriebsbesichtigung

Tag 2 Umgang mit Kollegen

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

Betriebswirtschaftliche Aspekte

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

Workshop: Messbare Mitarbeiterziele Wertstoffhof

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jede teilnehmende Person muss sich schriftlich per Internetformular, Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Personenanzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit Informationen zum Veranstaltungsort oder zum Onlinezugang erhalten Sie nach Erreichen der Mindestteilnehmendenzahl. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie nicht reservieren. Sie erhalten mit der Anmeldebestätigung Empfehlungen.

Im Leistungsumfang sind digitale oder gedruckte Unterlagen sowie bei Präsenzveranstaltungen Pausengetränke und ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte der Unterlagen liegen bei uns bzw. bei den Referentinnen und Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung stimmen Sie zu, dass während der Veranstaltung Bild- und Filmaufnahmen erstellt werden, die danach zur Bewerbung und Berichterstattung verwendet werden dürfen. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Unterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktage vorher berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr zu bezahlen. Beim Early-Bird-Tarif ist kein Rücktritt vom Vertrag möglich; die Rechnung erhalten Sie zeitnah nach Ihrer Anmeldung zur Vorabüberweisung. Jederzeit können Sie eine Ersatzperson benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

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

**Anmeldung**

Preis zzgl. MwSt.

850,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift