

Seminar
Nummer **2553**

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

20. bis 21. Oktober 2025

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
www.dgfdb.de

Ihre Ansprechpartner

Eric Voß
Tel.: 0201 87969-10
Mail: e.voss@dgfdb.de

Sonja Dördelmann
Tel.: 0201 87969-22
Mail: s.doerdelmann@dgfdb.de

Irene Keßelring
Tel.: 0201 87969-13
Mail: i.kesselring@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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Kasse haben den ersten und letzten Kontakt mit den Badegästen. Diese „emotionale Schlüsselstelle“ erfordert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 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 Zahlungsmitteln 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, Zahlungsmittel
- Betrugsfälle und Falschgeld erkennen
- Eigensicherung am Arbeitsplatz

Leitung

- **Eric Voß**, DGfdB, Essen
- **Judith Moniac**, GMF GmbH & Co. KG, München

Veranstaltungsort

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

Teilnehmer, die am 19. Oktober 2025 anreisen, können am gemeinsamen Abendessen teilnehmen und schon im Tagungshotel übernachten. Die Kosten dafür sind in den Seminargebühren enthalten.

Zeiten

Montag	20. Oktober 2025:	9.00 – 16.30 Uhr
Dienstag	21. Oktober 2025:	8.30 – 16.00 Uhr

Arbeitsunterlagen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten ein ausführliches Seminarscript.

Seminardaten

Kosten

Die Teilnehmergebühren betragen einschl. Unterkunft im Einzelzimmer, Vollpensionsverpflegung und Tagungsgetränke € 975,00. Mitgliedern der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V. wird ein Nachlass von € 50,00 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

Im Falle einer Umbuchung (Namens- und/oder Terminänderungen des Seminars) erheben wir eine Umbuchungspauschale in Höhe von € 25,00 pro Teilnehmer/in.

An- und Abmeldung

Ihre Anmeldung nehmen Sie bitte online auf unserer Website vor. Bei Abmeldungen, die erst 14 Tage vor Beginn des Seminars eingehen, muss ein Bereitstellungsbetrag in Höhe von € 550,00 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.