ils

Deutschlands größte Fernschule

Fachberater/in für Service-management (IHK)

- Fast Track
- Standard Track

Staatliche Zulassungs-Nr. 5107917 und 691218

Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)

Anerkannte Aufstiegsqualifikation für neue berufliche Perspektiven im Dienstleistungsbereich

Im globalen Wettbewerb um Marktanteile und Kunden/innen setzen innovative Unternehmen zunehmend auf professionelles Dienstleistungsmanagement. Nutzen Sie die Chance, zur Erfolgsgeschichte der Lufthansa beizutragen. Mit dieser berufsbegleitenden Aufstiegsfortbildung qualifizieren Sie sich für verantwortungsvolle Positionen im Servicemanagement und damit für Ihren eigenen nächsten Karriereschritt. Mit der interdisziplinären und praxisnahen Fachberater/in-Fortbildung erweitern Sie Ihre Kompetenzen als Flugbegleiter/in oder Purser/in um zukunftsweisende Schlüsselqualifikationen: professionelles Service-Know-how, betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen, interkulturelle Kommunikation und Projektmanagement. Damit werden Sie zu einer gefragten Fachkraft in Ihrem Unternehmen, aber auch in der Reisebranche, im Personentransport, in der Gastronomie sowie in IT-Unternehmen.

Erfolgsfaktor: Service – Made in Germany

Diese branchenübergreifende Aufstiegsqualifikation gehört zu den etablierten Fachberater-IHK-Abschlüssen in Deutschland. Nach erfolgreicher Prüfung tragen Sie den Titel „Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)", eine anerkannte Berufsbezeichnung, mit der Sie als Expert/in im gesamten Dienstleistungssektor punkten können.

Umfassende Qualifizierung für höchste Servicequalität

Zunächst erwerben Sie fundierte Kenntnisse in Kommunikation, Präsentation und Moderation, da diese Fähigkeiten das A und O im Servicemanagement sind. Wir vermitteln Ihnen die wichtigsten Tools, um zielorientiert und professionell zu kommunizieren. Darauf aufbauend lernen Sie, kundenorientierte Servicekonzepte zu entwickeln, sowohl im direkten Kundenkontakt als auch im digitalen Raum. Die Gestaltung und Pflege digitaler Beziehungen zu Kund/innen wird dabei besonders berücksichtigt. Anschließend vertiefen Sie Ihre Fähigkeiten in der Zusammenarbeit im Team und im Projektmanagement. Zum Schluss erwerben Sie fundierte kaufmännische Grundlagen für die betriebswirtschaftliche Steuerung im Servicemanagement. Dazu lernen Sie Strukturen im Unternehmen kennen, befassen sich mit Fragen des Marketings und dem Wichtigsten aus dem Rechnungswesen.
Ihre neuen Kompetenzen knüpfen direkt an Ihre berufliche Praxis in der Kabine an und können sofort eingesetzt werden.

Ihre Vorteile

- 4 Wochen **kostenlos testen:** Lernen Sie Ihre Studienunterlagen und Ihre **persönlichen Fernlehrer/innen** kennen
- Sie haben die Wahl: **Zwei Lehrgangsmodelle** für Ihren persönlichen Lernerfolg
- Mit Zugang zum **Online-Studienzentrum** für vernetztes Lernen
- Abschluss entspricht **Niveaustufe 5** nach dem **Deutschen Qualifikationsrahmen** (DQR)
- Sie profitieren von attraktiven **Sonderkonditionen**. Legen Sie Ihrer Anmeldung eine Kopie Ihres Mitarbeitendenausweises bei und Sie erhalten als Lufthansa-Mitarbeiter/in automatisch **20 % Nachlass** auf die Studiengebühren
- **Bis zu 75 % staatliche Förderung** durch **Aufstiegs-BAföG** nutzen – einkommensunabhängig
- Das **ILS-PlusPrinzip:** mit modernen Methoden zum Studienerfolg

Persönliche Studienberatung
+49 40 67570-9100
Mo.–Fr. von 8–19 Uhr

Plus: Anleitung von Mitarbeitenden und Konfliktmanagement

Damit Sie Ihren Kund/innen in jeder Hinsicht professionell begegnen und allen Anforderungen gerecht werden, machen wir Sie mit interkulturellen Aspekten und ausgewählten Methoden des Konfliktmanagements im Servicebereich vertraut. Führung von Mitarbeitenden, Organisation, personalwirtschaftliche Regelungen und Teamarbeit sind weitere Schwerpunkte des Lehrgangs: Sie erwerben praxisrelevantes Know-how für die Gesprächsführung und erhalten wertvolles Wissen zum Projektmanagement. Gezieltes Wissen zur Ihrer individuellen Serviceorientierung und zum persönlichen Selbstmanagement rundet den Lehrgang ab.

Lernen Sie von den Profis der Branche

Dieser Lehrgang wurde in Kooperation mit erfahrenen Expert/innen aus der Dienstleistungsbranche entwickelt. Mit aktuellen Beispielen aus der Praxis, erprobten Übungen und anschaulichen Situationsaufgaben erwerben Sie Fachkompetenz und bereiten sich umfassend sowohl auf die IHK-Prüfung als auch auf eine erfolgreiche, professionelle Tätigkeit im Servicemanagement vor.

Gut vorbereitet in die IHK-Prüfung

Der Fernlehrgang ist so aufgebaut, dass er Ihre in der Berufstätigkeit gewonnenen Erfahrungen systematisch vertieft und in allen für die Prüfung wichtigen Handlungsbereichen erweitert. Am Lehrgangsende absolvieren Sie insgesamt drei Webinare, um sich gezielt auf die Themen, Aufgaben und Anforderungen der mündlichen und schriftlichen IHK-Prüfung vorzubereiten. Die Abschlussprüfung vor der IHK wird derzeit in Frankfurt, München und Berlin angeboten.

Themenüberblick

Servicemanagement • Kundenbedürfnisse • Kundenorientierung • Interaktion mit Kunden • Digitale Kundenbeziehungen • Serviceorientiertes Verhalten • Gesundheitsprävention • Sicherheitsmanagement

Betriebswirtschaftliches Handeln • Aufgaben und Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen • Marketingziele und Marketingmaßnahmen • Steuerung von Serviceleistungen • Unternehmenskultur im Service

Kommunikation und Konfliktmanagement • Situationsgerechte Kommunikation mit Kunden • Umgang mit Konflikten • Interkulturelle Unterschiede • Moderation und Präsentation • Digitale Kommunikationsmedien

Organisieren und Führen • Mitarbeiterteams anleiten und motivieren • Zusammenarbeit im Team • Projektmanagement • Personalmanagement

Neue berufliche Chancen

Dieser Lehrgang ist ideal für Sie,

– wenn Sie eine dienstleistungs- bzw. serviceorientierte Ausbildung absolviert haben, Berufserfahrung mitbringen und jetzt mit einem anerkannten IHK-Abschluss Ihren beruflichen Aufstieg im Servicemanagement vorbereiten wollen,

– wenn Sie auch ohne vorangehende Ausbildung mehrere Jahre Berufserfahrung im Service gesammelt haben, Ihr vorhandenes Wissen erweitern und dieses mit einer anerkannten Weiterbildung belegen möchten.

Fast Track: Schneller zum Abschluss

Neben unserem Lehrgang mit der Dauer von 15 Monaten (Standard Track), steht Ihnen auch der Fast Track zur Wahl, der Sie in nur 9 Monaten an Ihr Ziel bringt. Diese Variante empfiehlt sich zum Beispiel in saisonal variablen Flugzeiten oder auch dann, wenn Sie mehr Lernzeit einplanen können.

Ihr Lehrgang im Überblick

Staatliche Zentralstelle zugelassen zfu für Fernunterricht Nr.

Lehrgangs-Nummern

0021.95	**Fast Track**	**9 Monate**
0021	**Standard Track**	**15 Monate**

Teilnahmevoraussetzungen
Kaufmännische Kenntnisse, z. B. aus einer dienstleistungs-, servicespezifischen bzw. kaufmännischen Ausbildung oder mehrjähriger Berufserfahrung. Interesse an einer Weiterentwicklung im Dienstleistungsumfeld.

Prüfungsvoraussetzungen (zum Zeitpunkt der Anmeldung zur Prüfung)

Zur Prüfung werden Sie zugelassen,

– wenn Sie eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dienstleistungs- oder servicespezifischen Ausbildungsberuf und anschließend mindestens sechs Monate Berufspraxis besitzen **oder**
– wenn Sie eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten Ausbildungsberuf und anschließend mindestens ein Jahr Berufspraxis nachweisen können **oder**
– wenn Sie über eine mindestens vierjährige Berufspraxis verfügen.

Die Berufspraxis muss in allen o. a. Fällen inhaltlich wesentliche Bezüge zu den Aufgaben von Fachberater/innen für Servicemanagement haben.

Außerdem können Sie zur Prüfung zugelassen werden, wenn Sie durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft machen, dass Sie Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben haben, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

Die IHK-Prüfung findet derzeit in Frankfurt, München und Berlin statt.

Lehrgangsbeginn
Jederzeit – **4 Wochen kostenlos testen**

Lehrgangsdauer
Alle Lehrgangsvarianten bieten zeitlich höchste Flexibilität – Sie können schneller lernen oder sich Zeit lassen!

Fast Track (0021.95): 9 Monate, wobei Sie wöchentlich ca. 18–20 Stunden benötigen. Die Studienzeit können Sie kostenlos um 6 Monate verlängern.

Standard Track (0021): 15 Monate, wobei Sie wöchentlich ca. 10–12 Stunden benötigen. Die Studienzeit können Sie kostenlos um 9 Monate verlängern.

Schneller zum Abschluss
Sie können den Lehrgang auch schneller absolvieren. Ihr/e Studienberater/in passt den Studienplan individuell an. Die Gesamtstudiengebühr bleibt dabei unverändert.

Erforderliche Arbeitsmittel
Aktueller PC, Mac oder Tablet mit Internetzugang zur Teilnahme an den Webinaren

Studiengebühr
Siehe beiliegendes Anmeldeformular

bis zu 75% Zuschuss durch Aufstiegs-BAföG nutzen!

Studienabschluss
Der erfolgreiche Abschluss des Fernlehrgangs wird Ihnen mit dem Abschlusszeugnis bestätigt. Auf Wunsch stellen wir es Ihnen auch als international verwendbares ILS-Certificate in englischer Sprache aus. Mit erfolgreich abgelegter Prüfung vor der IHK erwerben Sie die Berufsbezeichnung „Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)".

Umfang des Studienmaterials

- ☑ 33 Studienhefte (gedruckt und digital als Download zur Verfügung)
- ☑ Tutorielle Begleitung (Service- und Fachfragen)
- ☑ Lernvideos
- ☑ eTests zur Selbstüberprüfung
- ☑ Einsendeaufgaben zur Anwendung des Gelernten
- ☑ Optionale Webinare zur Lernunterstützung, u. a. Lern- und Arbeitsmethodik, Zeit- und Selbstmanagement, Rechnungswesen (anteilig auch rund um die Uhr als Aufzeichnung verfügbar).
- ☑ 4 Situationsaufgaben zur Prüfungsvorbereitung
- ☑ 2 Webinare (8 Stunden) zur Vorbereitung auf die mündliche Prüfung
- ☑ 5-tägiges Webinar zur Vorbereitung auf die schriftliche Prüfung

Die Webinarkosten sind in den Lehrgangsgebühren enthalten.

So einfach funktioniert Ihr Fernstudium beim ILS

Flexibel und zeitsparend – Sie bestimmen, wann, wo und wie Sie lernen

Es gibt keinen vorgegebenen Schuljahresbeginn oder Semesteranfang. **Ihr individuelles Studienmaterial steht Ihnen digital zur Verfügung und kommt auch direkt zu Ihnen nach Hause.** Sie lernen immer dann, wenn Sie Zeit haben, und dort, wo es Ihnen am besten gefällt. Bei der Erstellung eines individuellen und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Lern- und Zeitplans unterstützen wir Sie gerne. Mit der Entscheidung für ein ILS-Fernstudium entscheiden Sie sich also nicht nur für eine **zeiteinsparende und flexible Lernmethode,** Sie sparen darüber hinaus auch kostenintensive Anfahrtswege.

Effektiver lernen mit leicht verständlichem ILS-Studienmaterial

Unsere Unterlagen sind gezielt auf die speziellen **Anforderungen erwachsener Lerner/innen** ausgerichtet. Zusätzlich zu den Studienheften erhalten Sie Zugang zum Online-Studienzentrum und können an kostenlosen Webinaren teilnehmen. Die **digitalen und gedruckten Studienhefte** enthalten neben den Lerninhalten **zahlreiche Übungen, Lernvideos, Testfragen und Musterlösungen sowie eTests,** mit denen Sie Ihr Wissen und Ihren Lernerfolg jederzeit überprüfen können.

Persönliche Fernlehrer/innen korrigieren Ihre Einsendeaufgaben

Die Studienhefte schließen mit einer Einsendeaufgabe ab, die Sie elektronisch über das Online-Studienzentrum oder per Post an das ILS übermitteln. **Kompetente Fernlehrer/innen,** Expert/innen in ihrem Fachgebiet, **korrigieren und benoten Ihre Einsendeaufgaben** und versehen diese mit hilfreichen Tipps und Kommentaren. Ihr gesamtes Fernstudium hindurch stehen Ihnen Ihre Fernlehrer/innen und darüber hinaus Ihr/e persönliche/r Studienbetreuer/in als **Ansprechpartner/in für Ihre Fragen** zur Verfügung.

Wir unterstützen Sie optimal bei Ihrer Prüfungsvorbereitung

Auf Ihre IHK-Abschlussprüfung bereiten wir Sie optimal mit umfassender Betreuung und **drei intensiven Prüfungsvorbereitungswebinaren** vor. Sollten Sie einmal Ihre Prüfung trotz gründlicher Vorbereitung nicht auf Anhieb bestehen, bieten wir Ihnen eine **zweite kostenlose Prüfungsvorbereitung** an.

Neugierig geworden?

Online finden Sie Videos und weitere Informationen zu Ihrem Wunschlehrgang!

Beim ILS studieren Sie ohne Risiko – und ohne Zeitdruck

4 Wochen kostenlos testen!

ILS-Preisgarantie

Die bei Ihrer Anmeldung gültigen Studiengebühren bleiben für die gesamte Lehrgangsdauer garantiert unverändert. Benötigen Sie für Ihren Lehrgang einmal etwas mehr Zeit, so verlängern wir unsere Betreuungsleistung je nach gewähltem Angebot um bis zu 9 Monate, damit Sie ohne Zeitdruck oder zusätzliche Kosten Ihr Studienziel erreichen.

Wunschlehrgang vier Wochen kostenlos testen

Bei uns können Sie den Lehrgang Ihrer Wahl ganz **einfach und ohne Risiko ausprobieren!** Zu Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht von 14 Tagen erhalten Sie als Zusatzleistung vom ILS weitere 14 Tage Zeit, die Studienunterlagen und unseren Service in aller Ruhe zu testen. Sollten Sie nicht gänzlich überzeugt sein, schicken Sie uns einfach die Unterlagen wieder zurück. Für diese 4 Wochen werden Ihnen selbstverständlich keine Studiengebühren berechnet.

Mehrfach ausgezeichnet:

Das ILS und Ihr Fernlehrgang **„Fachberater/in für Servicemanagement (IHK)“** wurden mehrfach ausgezeichnet:

TOP FERNSCHULE Award 2025 FernstudiumCheck.de

EXZELLENTER ANBIETER ★★★★★ 1. Platz Fernschulen 2025 Fernstudium Direkt 4,7

eLearning JOURNAL AWARD 2018 Qualitätsmanagement ILS Institut für Lernsysteme GmbH

Comenius EduMedia Siegel 2020

Investieren Sie in etwas sehr Wertvolles – in sich und Ihre Zukunft!

Ihre Vorteile als Flugbegleiter/in oder Purser/in auf einen Blick:

- Sie profitieren von attraktiven **Sonderkonditionen.** Legen Sie Ihrer Anmeldung eine Kopie Ihres Mitarbeitendenausweises bei und Sie erhalten als Lufthansa-Mitarbeiter/in automatisch **20 % Nachlass** auf die Studiengebühren.

- Nutzen Sie die berufliche Freistellung in Form von requestbaren **Lerntagen**. Der gesetzliche Bildungsurlaub kann hierfür zusätzlich von Mitarbeitenden aus Hessen genutzt werden. Mitarbeiter/innen aus Bayern erhalten äquivalente Freistellungstage.

- Berechtigte können das gesetzliche **Aufstiegs-BAföG** in Anspruch nehmen. Weitere Informationen und Beantragung unter www.aufstiegs-bafoeg.de

- Benötigen Sie mehr Zeit für Ihren Lehrgang, verlängert das ILS die **Betreuungszeit** je nach gewähltem Angebot kostenlos um bis zu 9 Monate.

Berufsbild Kabine

Alle Informationen aus einer Hand auf ebase mit der **Berufsbild-App** – zu finden in den Work Apps auf dem CMD. Installieren, klicken, immer auf dem neusten Stand!

Wenn noch Fragen offen geblieben sind, schreiben Sie uns gern eine Mail an: berufsbildkabine@dlh.de

www.ils.de/lh-service

Lufthansa

ils
Deutschlands größte Fernschule

ANMELDUNG ZUM FERNSTUDIUM

Ihnen stehen diese Anmeldewege offen:

- **E-Mail** an anmeldung@ils.de
- **Online** – Wunschlehrgang unter www.ils.de auswählen und Formular ausfüllen
- Studienanmeldung **per Post** an das ILS senden

Bitte denken Sie daran, dass wir für die Bearbeitung Ihrer Anmeldung eine Kopie Ihres Mitarbeitendenausweises benötigen.

1. Angaben zu meiner Person und über meine bisherige Ausbildung DLHFBS

Vorname: _____ Nachname: _____

Straße: _____ Nr.: _____ ggf. Adresszusatz: _____

PLZ: _____ Ort: _____ Geboren am: _____ in: _____

Telefon (Mobil): _____ Telefon (Festnetz): _____

E-Mail-Adresse: _____

Wichtig: Bitte geben Sie uns unbedingt Ihre gültige E-Mail-Adresse an. Nur so können wir Ihnen einen direkten Zugang zum Online-Studienzentrum einrichten.

Höchster erreichter Schulabschluss: ☐ Hauptschule ☐ Mittlerer Bildungsabschluss ☐ Fachhochschulreife ☐ Abitur
☐ Sonstiger: _____ ☐ kein Abschluss ☐ Abgang aus Klasse ____

Abgeschlossene Berufsausbildung, ggf. Studienabschluss: _____

Berufsschulabschluss: ☐ ja ☐ nein Berufspraxis: _____ Jahre als _____

2. Ihr Wunschlehrgang

Anmeldung bitte auf der Rückseite unterschreiben

Bitte ankreuzen	Lg.-Nr.	Staatlich zugelassener Fernlehrgang	Studiendauer in Monaten	Anzahl der Raten	Monatliche Studiengebühr €	Gesamt-Zulassungs-Nummer	ZFU
☐	0021.95	**Fast Track:** Fachberater/in für Servicemanagement (IHK) ***) (Ihr Vorteil: Zahlung in 12 statt 9 Monaten)	9	12	187,––[1)] ~~234,––~~	2.244,––[1)] ~~2.808,––~~	5107917
☐	0021	**Standard Track:** Fachberater/in für Servicemanagement (IHK) ***)	15	15	150,––[1)] ~~187,––~~	2.250,––[1)] ~~2.808,––~~	5107917

20 % Preisvorteil

Legen Sie Ihrer Anmeldung eine Kopie Ihres Mitarbeitendenausweises bei und Sie erhalten als **Lufthansa-Mitarbeiter/in** automatisch **20 % Nachlass** auf die Studiengebühren.

Lufthansa

[1)] = bereits reduzierte Studiengebühren
***) = Seminargebühren in den Studiengebühren enthalten

Unsere Leistungen – Ihre Sicherheiten

1. Studienbeginn
Der gewünschte Lehrgang ist durch Ankreuzen ausgewählt. Der Vertrag kommt mit der Bestätigung durch das ILS zustande. Der Lehrgang beginnt mit Erhalt der Anmeldebestätigung, frühestens jedoch mit Erhalt des ersten Studienmaterials. Das genaue Datum ist in der Anmeldebestätigung als Studienbeginn ausgewiesen und für Vertragsänderungen maßgebend.

2. Vier Wochen kostenlos testen
Sie haben ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen. Darüber hinaus erhalten Sie als freiwillige Zusatzleistung vom ILS weitere 2 Wochen Zeit, unsere Leistungen und den Service in aller Ruhe zu testen. Sollten Sie nicht überzeugt sein und von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, werden Ihnen für diese 4 Wochen natürlich keine Studiengebühren berechnet – diese Zeit ist dann absolut kostenlos für Sie. Wenn Sie Ihren Fernlehrgang fortsetzen, zählt diese Zeit zur regulären Studiendauer und wird entsprechend den Angaben auf den Innenseiten der Studienanmeldung berechnet.

3. Studienmaterial
Zusammen mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie vom ILS Studienmaterial für die ersten Monate. Bei vielen Lehrgängen mit einer Studiendauer von weniger als 12 Monaten ist es sogar das gesamte Studienmaterial des Lehrgangs. Weitere Sendungen erhalten Sie dann jeweils halb- bzw. vierteljährlich. Für den reibungslosen Versand des Studienmaterials informieren Sie das ILS rechtzeitig über Änderungen Ihrer Lieferadresse. Bei Versand der Studienmaterialien ins europäische Ausland erhöhen sich die monatlichen Studiengebühren um 2,90€, bei Versand ins außereuropäische Ausland um 9,70€. Das Studienmaterial darf weder im Original noch in kopierter bzw. digitalisierter Form an unbeteiligte Dritte weitergegeben werden. Das gilt auch für korrigierte und kommentierte Aufgabenlösungen. Bei Lehrgängen, die auf staatliche, öffentlich-rechtliche oder sonstige externe Prüfungen vorbereiten, werden die Änderungen von Prüfungsordnungen und Rahmenstoffplänen laufend berücksichtigt. Inhalt und Umfang des Studienmaterials können sich daher ändern.

4. Individuelle fachlich-pädagogische Betreuung
Zu jedem Lernabschnitt können Sie Aufgaben bearbeiten und die Lösungen an das ILS einsenden. Studienleiter/innen korrigieren und benoten Ihre Aufgabenlösungen und geben, falls notwendig, ergänzende Erläuterungen.
Für Fragen zum Lehrstoff können Sie sich jederzeit – auch über das Online-Studienzentrum – an das ILS wenden. Während Ihres Fernstudiums werden Sie von erfahrenen Pädagog/innen betreut, die Ihnen Ihre Fachfragen gerne beantworten.

5. Begleitender Unterricht
Je nach Lehrgang sind Präsenzseminare und/oder Online-Veranstaltungen als obligatorischer Bestandteil oder als ergänzendes Angebot des Lehrgangs vorgesehen.
5.1. Mit ***) gekennzeichnete Lehrgänge enthalten begleitenden Unterricht, dessen Gebühren in den Studiengebühren enthalten sind.
5.2. Mit **) gekennzeichnete Lehrgänge enthalten begleitenden Unterricht, dessen Gebühren nur teilweise in den Studiengebühren enthalten sind.
5.3. Mit *) gekennzeichnete Lehrgänge enthalten begleitenden Unterricht, dessen Gebühren nicht in den Studiengebühren enthalten sind.
Die Teilnahme am begleitenden Unterricht ist an die Erbringung aller bis zum Zeitpunkt der Veranstaltung vorgesehenen Leistungen gebunden.

6. Prüfungsgebühren
Bei der Teilnahme an staatlichen, öffentlich-rechtlichen oder anderen externen Prüfungen fallen bei den Prüfungsinstitutionen in der Regel einmalig zusätzliche Prüfungsgebühren an, die nicht in den Studiengebühren enthalten sind.

7. Abschlusszeugnis/Abschlusszertifikat
Nach dem Bearbeiten Ihres Lehrgangs und dem Erbringen aller vorgesehenen Leistungen erhalten Sie für die Teilnahme am Lehrgang ein ILS-Abschlusszeugnis. In bestimmten Lehrgängen kann durch eine zusätzliche Leistung das ILS-Abschlusszertifikat erworben werden. Ist für die Zulassung zur Prüfung der Nachweis einer bestimmten beruflichen Vorbildung oder Berufspraxis erforderlich, so haben Sie selbst für diesen Nachweis zu sorgen. Benötigen Sie während Ihres Studiums einen Nachweis Ihres Leistungsstands im Lehrgang, erhalten Sie auf Wunsch ein Zwischenzeugnis oder eine Teilnahmebescheinigung. Zwischenzeugnisse können Sie anfordern, sobald Sie jeweils das Pensum eines Halbjahres bearbeitet haben.

8. Gleichbleibende Studiengebühren
Gemäß Fernunterrichtsschutzgesetz werden die Studiengebühren während der Vertragslaufzeit nicht steigen. Leistungen im Fernunterricht sind gemäß §4 Nr. 21a) bb) UStG von der Umsatzsteuer befreit. Sollte die Steuerbefreiung aufgrund einer Änderung der einschlägigen Rechtsvorschriften oder der Auffassung der Finanzverwaltung entfallen, verstehen sich alle Preise zuzüglich der jeweils im Fälligkeitszeitpunkt geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

9. SEPA-Lastschriftmandat
Sofern Sie das SEPA-Lastschriftmandat erteilen, können alle Gebühren, die im Zusammenhang mit diesem geschlossenen Weiterbildungsvertrag anfallen, von der angegebenen Bankverbindung eingezogen werden, es sei denn, es wird ein weiteres Lastschriftmandat erteilt. Über die Fälligkeit und Höhe der einzuziehenden Beträge aus diesem Vertrag wird bis spätestens 2 Tage vor der ersten Abbuchung informiert.

10. Kündigung des Studienvertrags
Der Lehrgang kann nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen während des ersten Halbjahres mit einer Frist von 6 Wochen gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ablauf des ersten Halbjahres. Danach können Sie den Studienvertrag jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Studienmonats kündigen. Die Kündigung hat mindestens in Textform oder über den auf unserer Webseite verfügbaren Kündigungsbutton zu erfolgen.

11. Verlängerung/Verkürzung der Studiendauer
Sollten Sie für die Bearbeitung Ihres Lehrgangs mehr Zeit benötigen, als die reguläre Studiendauer vorsieht, so können Sie Ihr Studium kostenlos verlängern. Die kostenlose Verlängerung beträgt in der Regel 50 % der Gesamtstudienzeit und variiert je nach Lehrgangsdauer. Sie ist für jeden Lehrgang im ILS-Studienhandbuch ersichtlich. Sollten Sie den Lehrgang vor Beendigung der regulären Studiendauer abschließen, bleibt die Gesamtstudiengebühr davon unberührt.

12. ILS-Sozialgarantie
Treten nach Aufnahme des Studiums unvorhersehbare wichtige Gründe ein (lang andauernde Krankheit, Arbeitslosigkeit), so können Sie eine zeitweise Stundung für die nächstfälligen Gebühren beantragen. Dem Antrag wird entsprochen, wenn Ihre bis zu diesem Zeitpunkt fälligen Zahlungen ordnungsgemäß geleistet wurden. Gewährt Ihnen das ILS die Stundung Ihrer Zahlungen, so sind Sie dennoch berechtigt, Ihr Studium ungehindert fortzusetzen, und erhalten weiteres Studienmaterial entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen. Die Regelung zur Kündigung des Studienvertrags bleibt von einer gewährten Stundung unberührt.

13. Vertragliche Sicherheit
Für Sie und das ILS gelten die in dieser Anmeldung festgelegten Regeln. Die Angaben im Studienhandbuch sind darum Bestandteil dieses Vertrags. Mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten Sie eine genaue Beschreibung des gewählten Lehrgangs, die der für Sie bestimmten Kopie der Vertragsurkunde beigeheftet ist. Wir beteiligen uns nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG). Dieses Angebot gilt mindestens bis zum 31. Dezember 2025 und ist nicht mit anderen Angeboten oder Preisnachlässen kombinierbar.

14. Staatliche Zulassung
Alle ILS-Lehrgänge entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen und sind von der Staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU), Köln, geprüft und zugelassen. Gerichtsstand ist Ihr Wohnort.

Datenschutzinformation: Ihre Daten verwenden wir zur Beantwortung Ihrer Anfragen, Bearbeitung Ihrer Anmeldung, Durchführung Ihres Fernstudiums und Aufbewahrung der Abschlussunterlagen. Außerdem sind wir daran interessiert, die Kundenbeziehung mit Ihnen zu pflegen und Ihnen Informationen und Angebote von uns zukommen zu lassen. Deshalb verarbeiten wir und unsere Dienstleister Ihre Daten auf Grundlage von Artikel 6 (1) (b), (c) und (f) der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung. Wenn Sie keine Informationen und Angebote wünschen, können Sie jederzeit unter unserer Anschrift Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH, Doberaner Weg 18-22, D-22143 Hamburg der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Unsere/n Datenschutzbeauftragte/n erreichen Sie ebenfalls unter unserer Anschrift oder per E-Mail: datenschutz@ils.de. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter der Internet-Adresse: http://www.ils.de/datenschutzerklaerung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht: Sie haben das Recht, binnen vier Wochen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vier Wochen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das erste Fernlehrmaterial in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH, Doberaner Weg 18–22, 22143 Hamburg, Telefon: (040) 675 70-9022, E-Mail: widerruf@ils.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per Post versandter Brief, Telefon oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular verwenden, das Sie im Internet unter www.ils.de/widerruf finden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs: Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Sie haben das Fernlehrmaterial unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie das Fernlehrmaterial vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung des Fernlehrmaterials. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust des Fernlehrmaterials nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung von Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise des Fernlehrmaterials nicht notwendigen Umgang mit ihm zurückzuführen ist.

3. Die monatliche Zahlung erfolgt durch (Zutreffendes bitte ankreuzen):

☐ **SEPA-Lastschriftmandat**
Ich ermächtige die Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH, Deutschland, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich hiermit mein Kreditinstitut an, die von der Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Vor dem ersten Einzug einer SEPA-Basis-Lastschrift wird mich die Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH über den Einzug in dieser Verfahrensart informieren.

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE20ILS00000329021

Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt.

Vorname und Name (Kontoinhaber/in)

Straße und Haus-Nr. (Kontoinhaber/in) | Postleitzahl und Ort (Kontoinhaber/in)

Kreditinstitut (Name der Bank)

IBAN

Datum, Ort | Unterschrift (Kontoinhaber/in)

☐ **Dauerauftrag/Überweisung**
Ich überweise die monatlichen Studiengebühren auf das ILS-Konto bei der

Deutschen Bank Hamburg:
IBAN: DE40 2007 0000 0437 1811 00
BIC: DEUTDEHHXXX

Falls Kontoinhaber/in und Vertragsnehmer/in abweichen: Dieses SEPA-Lastschriftmandat gilt für die Vereinbarung des Vertrags mit:

Vorname und Name (Lehrgangsteilnehmer/in)

4. Anmeldung zum Lehrgang (bitte unterschreiben):

Ja, ich melde mich hiermit zu dem umseitig angekreuzten Lehrgang an. Ich erhalte eine Fotokopie dieser Anmeldung und der Beschreibung meines Lehrgangs mit der ersten Studienmaterialsendung. Selbstverständlich beginne ich mit der Zahlung erst, nachdem ich das erste Studienmaterial erhalten habe und die Widerrufszeit von 4 Wochen verstrichen ist.

Ort | **Datum** | Unterschrift (Vor- u. Nachname), bei Minderjährigen auch der/die gesetzliche Vertreter/in

DLHFBS 250515

Portofreie Rücksendung der Studienanmeldung

Deutsche Post
ANTWORT

ILS Institut für Lern- und Bildungssysteme GmbH
Studienanmeldung
Doberaner Weg 18-22
22143 Hamburg

Bitte an dieser Linie falzen und mit Ihrer Studienanmeldung in einen Standard-Fensterumschlag stecken

So einfach schicken Sie Ihre Studienanmeldung an das ILS zurück:

per Post

Einfach das Anmeldeformular an den gekennzeichneten Stellen unterzeichnen und alle Seiten zusammen mit diesem Rücksendebogen in einen Standard-Fensterumschlag stecken und portofrei per Post an das ILS zurückschicken.

oder

@ per E-Mail

Alle Seiten der unterschriebenen Anmeldung einscannen oder fotografieren und per E-Mail an **anmeldung@ils.de** senden.