



HANDELS-, INDUSTRIE-, HANDWERKS-,  
TOURISMUS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA,  
ARTIGIANATO, TURISMO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

## Markterhebung: Bekanntmachung für die Bewerbung für Referententätigkeit für folgende WIFI-Weiterbildungsmaßnahme:

**ID 11623**

**Reklamationsmanagement im Verkauf**

**Abgabefrist für Bewerbungen: 10.02.2026**

Diese Bekanntmachung wird von Seiten des WIFI - Weiterbildung und Personalentwicklung durchgeführt. Sie dient der Markterhebung für den Abschluss eines Vertrages für Referententätigkeit mit externen Expert/innen bzw. die Direktvergabe eines öffentlichen Auftrags für personenbezogene Dienstleistungen im Bildungsbereich durch Unternehmen / Organisationen, welche Bildungsleistungen anbieten.

Es werden Informationen und Bewerbungen eingeholt, um interessierte Referent/innen und eine geeignete Lösung für die Deckung des WIFI-Bedarfs zu ermitteln. Die vorliegende Bekanntmachung dient ausschließlich dem Zweck der Marktrecherche und stellt keine Einleitung eines Ausschreibungsverfahrens dar. Die Marktrecherche, die durch die Online-Veröffentlichung dieser Bekanntmachung gestartet wurde, endet daher mit dem Erhalt und der Aufbewahrung der eingegangenen Bewerbungen.

Im Sinne einer guten Verwaltung und den Grundsätzen der Rationalität, Effektivität, Effizienz und Vereinfachung folgend, wird diese Bekanntmachung durchgeführt, um die am besten geeigneten und qualifiziertesten Referent/innen für diese Weiterbildungsmaßnahme zu finden, welche die bestmögliche Qualität der Leistungserbringung bzw. die erwünschte Wirkung sicherstellen, unabhängig vom zivilrechtlichen und steuerrechtlichen Status des Vertragspartners und der Vertragsart.

### 1. Gegenstand: Referententätigkeit für folgende Weiterbildungsmaßnahme

**ID WEITERBILDUNGSMASNAHME:** 11623

WIFI-Kodex intern: 5-04-03 vorbehaltlich Änderungen

**VERANSTALTUNG - THEMA REFERENTENTÄTIGKEIT:**

**Reklamationsmanagement im Verkauf**

**Kundenbindung erhöhen und Erfolg stärken**

**SPRACHE:** Deutsch

**DAUER:** 1 Tag (09:00 - 12:30 und 14:00 - 17:00 Uhr)

**DURCHFÜHRUNGSZEITRAUM - TERMIN - AUFLAGEN:**

Geplanter Termin: 16.02.2027

Der Durchführungszeitraum bzw. der Termin kann sich aufgrund von Erfordernissen des WIFI ändern.

Bei entsprechendem Bedarf und guten Bewertungen behält sich das WIFI die Option vor, bis zu 5 weitere Auflagen dieser Weiterbildungsmaßnahme mit denselben Referenten / Referentin durchzuführen.

**ORT:**

Bozen, WIFI - Weiterbildung und Personalentwicklung

**ZIELGRUPPE:**

Verkaufs/Vertriebsmitarbeitende mit direktem Kundenkontakt: Innen- und Außendienst, Key Account, Sales Support, After Sales



### ZIELE / NUTZEN FÜR DIE TEILNEHMER/INNEN:

Reklamationen sind im Vertrieb normal – entscheidend ist der Umgang damit. Teilnehmenden können die eigene Haltung zu Reklamationen reflektieren und emotionsreguliert reagieren. Sie kommunizieren aktiv, empathisch, strukturiert und lösungsorientiert. Sie argumentieren kundentypgerecht.

### PROGRAMM / INHALTE:

Es sollten unter anderem folgende Themen behandelt werden:

- Grundlagen Reklamationsmanagement im Vertrieb
- Reklamationen als Chance zur Loyalitätssteigerung
- Kundentypen & Argumentationsstile
- Reklamationsgespräche führen

Das definitive Programm wird vom WIFI gemeinsam mit dem ausgewählten Referenten / Referentin auf der Basis des eingereichten Programmvorschlags vereinbart.

### METHODIK – DIDAKTIK:

Weiterbildung in Präsenzform

Interaktiver Vortrag / Präsentation, praktische Beispiele, Beantwortung von Teilnehmerfragen sowie weitere Methoden, welche der/die Referent/in als geeignet für die Weiterbildungsmaßnahmen erachtet.

Es wird Wert auf eine praxisnahe Vermittlung der Inhalte der Weiterbildung gelegt.

## 2. Referentenleistungen

- Planung der Weiterbildung
- Durchführung der Weiterbildung
- Ausarbeitung und Bereitsstellung von Teilnehmerunterlagen

Durchführungsform: Weiterbildung in Präsenz. Es bleibt dem WIFI eine Änderung der Präsenzveranstaltung in eine Online-Weiterbildungsmaßnahme vorbehalten. Das WIFI stellt in diesem Fall eine Webinar-Plattform zur Verfügung.

Teilnehmerunterlagen: Bei der Erstellung der Unterlagen müssen die anwendbaren Rechtsnormen, insbesondere jene zum Urheberrecht (Nutzung von Bildern / Fotos, Zitieren von Quellen u. a.) beachtet werden. Die Verantwortung für eine fehlende Beachtung der anwendbaren Rechtsnormen liegt ausschließlich beim Auftragnehmer bzw. Referent/in, unter Ausschluss jeglicher Haftung von Seiten des Instituts für Wirtschaftsförderung.

## 3. Vergütung Referent/in

Honorar für die Referentenleistungen: maximal Euro 1.200,00/Tag

Spesenvergütung: Maximalbeträge eventueller Spesen gemäß geltendem Beschluss

Die Vergütungen für Expert/innen des Instituts für Wirtschaftsförderung sind aktuell vom Beschluss des Kammerausschusses Nr. 125 vom 12.12.2022 geregelt. Der Beschluss ist online veröffentlicht (siehe Punkt Veröffentlichung).

## 4. Anforderungen für die Bewerbung als Referent/in (Mindestvoraussetzungen)

- Übereinstimmung der Qualifikation und Kompetenzen mit der Referententätigkeit dieser WIFI-Weiterbildungsmaßnahme
- Erfahrung als Referent/in zum Thema der Referententätigkeit
- Erfahrung als Referent/in in der Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen in der oben angeführten Sprache
- Besitz der allgemeinen Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss



## 5. Allgemeine Bedingungen und Vertragsklauseln

Die Bewerber/innen erklären sich mit den allgemeinen Bedingungen und Vertragsklauseln des Instituts für Wirtschaftsförderung einverstanden, diese sind online veröffentlicht (siehe Punkt Veröffentlichung).

## 6. Auswahlkriterien

Die Bewerbungen werden aufgrund der folgenden Kriterien und unter Beachtung der Grundsätze der Nichtdiskriminierung, Gleichbehandlung und Verhältnismäßigkeit, bewertet:

- Qualität (maximal 80 von 100 Punkten)

- Fachliche Kompetenzen und Qualifikationen, berufliche Erfahrungen des/der Referentin
- Didaktische Kompetenzen und Qualifikationen, Referentenerfahrung
- Bewertungen des/der Referent/in bzw. von Leistungen des/der Referent/in
- Spezifische Referenzen für die Weiterbildung
- Vorschlag für Programm / didaktisches Konzept für die Weiterbildungsmaßnahme

- Preis (maximal 20 von 100 Punkten)

Wenn es mehr wie eine Bewerbung gibt, erfolgt die Punktevergabe folgendermaßen: Das Angebot mit den niedrigsten Gesamtkosten (ohne eventuelle MwSt. und Fürsorgebeitrag) erhält max. 20 Punkte. Die anderen Angebote erhalten Punkte nach folgender Formel:  $\text{Punktezahl Preis} = \frac{\text{niedrigste Gesamtkosten}}{\text{angebotene Gesamtkosten}} \times \text{Punktezahl Angebot mit niedrigsten Gesamtkosten}$

Die Punkte jedes Kriteriums werden auf eine Kommastelle gerundet. Bei Bewerbungen in Co-Dozenz wird für die Bewertung der Kriterien jeweils der Durchschnitt der Bewertungen der einzelnen Referent/innen berechnet.

Um einen hohen Qualitätsstandard zu gewährleisten, wird ein eventueller Auftrag für Referententätigkeit für diese Weiterbildungsmaßnahme nur an eine/n Bewerber/in vergeben, welcher/r eine Gesamtpunktezahl von mindestens 70 Punkte erreicht.

## 7. Bewerbung, Modalitäten und Abgabetermin

Interessierte an dieser Marktforschung senden folgende Unterlagen innerhalb der oben angeführten Abgabefrist an die PEC-Adresse des WIFI: [wifi@bz.legalmail.camcom.it](mailto:wifi@bz.legalmail.camcom.it)

### 1. Curriculum vitae Referent/in (CV)

Aktueller Lebenslauf / Curriculum vitae Referent/in. Bei Bedarf finden Sie unter folgendem Link die aktuelle internationale Europass-Vorlage: <https://europass.cedefop.europa.eu/de/documents/curriculum-vitae>

### 2. Angebot

Bitte geben Sie im Angebot folgende Informationen an:

- Kontakt Daten Auftragnehmer
- Kontakt Daten Referent/in, falls unterschiedlich wie Kontakt Daten Auftragnehmer
- Programm vorschlag: Detaillierte Inhalte der Weiterbildungsmaßnahme (Programmbeschreibung, Aufzählung von Programmpunkten), eingesetzte Methodik / Didaktik, Nutzen für die Teilnehmenden
- Kosten voranschlag: Im Angebot sind alle Kostenpositionen detailliert anzugeben: Honorar Referent/in, eventuelle Spesen für Fahrt, Unterkunft, Verpflegung, eventuelle sonstige Kosten, eventueller Fürsorgebeitrag, eventuelle MwSt.
- Eventuelle spezifische Referenzen: durchgeführte übereinstimmende Weiterbildungsmaßnahmen in den letzten 5 Jahren, Veröffentlichungen zum Thema und sonstige spezifische Referenzen für diese Weiterbildung
- Eventuelle Referenten- bzw. Leistungsbewertungen für vergleichbare Weiterbildungsmaßnahmen

## 8. Veröffentlichung

Die vorliegende Bekanntmachung, der Beschluss des Verwaltungsrats betreffend die Expertenvergütungen, der Beschluss des Handelskammerausschusses betreffend die Repräsentationsspesen und Spesenvergütungen sowie die allgemeinen Bedingungen und Vertragsklauseln des Instituts für Wirtschaftsförderung sind auf der institutionellen Webseite der Handelskammer Bozen in



der Sektion Transparente Verwaltung - Institut für Wirtschaftsförderung - Ausschreibungen und Verträge - Marktforschung für WIFI-Referententätigkeit veröffentlicht.

## 9. Mitteilungen und Aktenzugang

Der Aktenzugang greift nicht vor dem Erlass des Entscheids zur Direktvergabe. Die allgemeine Kenntnis der Maßnahme zum Vertragsabschluss wird mit deren Veröffentlichung auf der institutionellen Webseite der Vergabestelle unter „Transparente Verwaltung“ und mit Veröffentlichung des Ergebnisses auf dem Informationssystem Öffentliche Verträge gewährleistet.

## 10. Datenschutzerklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Art. 13, Verordnung (EU) 2016/679

- a) Identität und Kontaktdaten des Verantwortlichen: Der Verantwortliche ist Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen mit Rechtssitz in 39100 Bozen, Südtiroler Straße 60. Sie können über folgende Nummern/Adressen mit dem Verantwortlichen Kontakt aufnehmen: Tel: +39 0471 945 511, E-Mail: [segreteria@handelskammer.bz.it](mailto:segreteria@handelskammer.bz.it), zertifizierte E-Mail (PEC): [info@bz.legalmail.camcom.it](mailto:info@bz.legalmail.camcom.it)
- b) Identität und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten: Der für die Verarbeitung Verantwortliche hat den Datenschutzbeauftragten ernannt, der unter den folgenden Adressen zu erreichen ist: Himmel Advisors GmbH, DPO-Kontaktperson Dr. Francisco Garcia, E-Mail: [info@renorm.it](mailto:info@renorm.it), PEC: [renorm@legalmail.it](mailto:renorm@legalmail.it)
- c) Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung: Ihre personenbezogenen Daten werden zu folgenden Zwecken erfasst: Auftragsvergabe und Verwaltung der Vertragsbeziehung (die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung bildet Art. 6, Par. 1, Buchst. b der DSGVO); für Marktforschung zur besseren Identifizierung der Bedürfnisse der Körperschaft, ausschließlich zum Zwecke der Vergabe des oben genannten Auftrags; Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung (die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung bildet Art. 6, Par. 1, Buchst. c der DSGVO); Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde; insbesondere für die Verwaltung des öffentlichen Verfahrens zur Auswahl des Auftragnehmers (Art. 6, Par. 1, Buchst. e der DSGVO).
- d) Art der Verarbeitung: Bei der Verarbeitung werden mithilfe geeigneter Instrumente in Papierform, digitaler und telematischer Form sowie anhand technischer und administrativer Sicherheitsmaßnahmen zur Unterbindung von Verlust, Missbrauch, unbefugtem Zugriff, Verbreitung und Manipulation die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten gewährleistet.
- e) Art der verarbeiteten Daten: Es werden allgemeine Daten verarbeitet, z. B. Name und Nachname, Geburtsort und -datum, Wohnsitz- bzw. Aufenthaltsadresse, Steuernummer, E-Mail-Adresse, Telefonnummer sowie weitere Daten zur Identifizierung der Person. Personenbezogene Daten besonderer Kategorien laut Art. 9 der DSGVO werden nicht verarbeitet. Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten werden zur Feststellung etwaiger Ausschlussgründe laut Art. 80, GvD Nr. 50/2016, und gemäß den Bestimmungen für die Vergabe von Aufträgen (GvD Nr. 50/2016) sowie D.P.R. Nr. 445/2000 verarbeitet.
- f) Offenlegung und Verbreitung der Daten: Ihre Personenbezogene Daten können, ohne Zustimmung der betroffenen Person, anderen Rechtsträgern mitgeteilt werden, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder für die Erreichung der Ziele des vorliegenden Verfahrens unabdingbar ist, wie z. B. an Infocamere, In-House-Gesellschaft der italienischen Handelskammern. Ihre personenbezogenen Daten werden auch jenen Personen offengelegt, die der Verantwortliche zu Datenschutzbeauftragten ernannt hat. Hierzu ist keine ausdrückliche Einwilligung Ihrerseits erforderlich. Bei besagten Personen kann es sich um Lieferanten von Dienstleistungen, beispielsweise Kreditinstituten für die Gutschrift der Vergütungen zugunsten des Auftragnehmers sowie der Aufsichtsbehörde zur Überwachung von Verträgen für öffentliche Aufträge, Dienstleistungen und Lieferungen, um die für die steuerliche und administrative Prüfung zuständigen Behörden, Gerichtsbehörden oder die Gerichtspolizei in den vom Gesetz vorgesehen Fällen, um die Europäische Union oder um jeden weiteren vom italienischen Recht vorgesehenen öffentlichen oder privaten Rechtsträger handeln. Die Verbreitung beschränkt sich auf die Veröffentlichung der von den Transparenz- und Antikorruptionsbestimmungen vorgegebenen Daten im Abschnitt „Transparente Verwaltung“ der Webseite des Verantwortlichen und von verbundenen öffentlichen Einrichtungen.
- g) Übermittlung der Daten: Ihre Daten werden in keiner Weise an Drittländer außerhalb der EU übermittelt, außer wegen technischen und/oder organisatorischen Erfordernissen der Lieferanten von IT-Dienstleistungen der Körperschaft.
- h) Speicherfrist: Ihre personenbezogenen Daten werden unter Einhaltung etwaiger weiterer zivil- und steuerrechtlicher Bestimmungen und für Marktforschungszwecke, die eine Speicherfrist von bis zu 10 Jahren erfordern können, über die ausschließlich für die Ausführung obiger Zwecke notwendige Zeitspanne gespeichert. Die personenbezogenen Daten können über einen längeren Zeitraum gespeichert werden, falls dies aus berechtigten Gründen wie etwa der gegebenenfalls auch gerichtlichen Verteidigung der Rechte des Verantwortlichen erforderlich ist. In solchen Fällen werden die personenbezogenen Daten über den gesamten zur Erfüllung besagten Zwecks erforderliche Zeitspanne gespeichert.
- i) Rechte der betroffenen Person: Sie können folgende Rechte laut Art. 15 bis 22 der DSGVO jederzeit geltend machen: Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO), Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO), Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO); Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde. Sie können diese Rechte ausüben, indem Sie sich über obige Kontaktdaten an den Verantwortlichen wenden.



HANDELS-, INDUSTRIE-, HANDWERKS-,  
TOURISMUS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA,  
ARTIGIANATO, TURISMO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



FORMAZIONE

- j) Bereitstellung der Daten: Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten ist laut geltender Gesetzgebung erforderlich und für die Auftragsvergabe bzw. die Verwaltung und Ausführung des Vertrags notwendig. Bei einer etwaigen Verweigerung kann die Auftragsvergabe nicht stattfinden.

## 11. Allgemeine Hinweise

Die vorliegende Bekanntmachung stellt keine Vertragsanfrage dar und bindet das Institut für Wirtschaftsförderung auf keine Weise, einen Auftrag an eine/n Bewerber/in zu vergeben.

Es liegt im Ermessen des Instituts, Klarstellungen anzufordern, weitere Informationen einzuholen sowie eventuell Gespräche mit Bewerber/innen zu organisieren, um die Inhalte der Bewerbungen zu ergänzen;

Das Institut behält sich das Recht vor, jederzeit die vorliegende Marktrecherche aus dem Institut vorbehaltenen Kompetenzgründen zu unterbrechen, ohne dass die Bewerber/innen deshalb Ansprüche erheben können.

Das Institut behält sich das Recht vor, die von Bewerber/innen beim WIFI bereits durchgeführten vergleichbaren Weiterbildungsmaßnahmen als Referenzen und für die Referenten- bzw. Leistungsbewertungen zu berücksichtigen.

Das Institut behält sich zudem das Recht vor, Bewerbungen von Wirtschaftsteilnehmern einzuholen, die nicht an der vorliegenden Marktrecherche teilnehmen, wenn diese als geeignet erachtet werden für die Referententätigkeit. Dies gilt insbesondere, wenn nur eine Bewerbung fristgerecht eingereicht wurde und es sich a) um eine neue Weiterbildungsmaßnahme handelt oder b) die Kosten im Vergleich zu vergleichbaren WIFI-Weiterbildungsmaßnahmen hoch erscheinen.

Verfahrensverantwortlicher für diese WIFI-Weiterbildungsmaßnahme ist Dr. Alfred Aberer, Direktor des Instituts für Wirtschaftsförderung, Sonderbetrieb der Handelskammer Bozen.

Für Informationen: WIFI - Weiterbildung und Personalentwicklung, Tel. 0471 945 649

Dr. Christine Platzer  
Direktorin WIFI - Weiterbildung und Personalentwicklung

Digitale Unterschrift gemäß Art. 24 des G.v.D. Nr. 82/2005  
Firma digitale ai sensi dell'art. 24 del d. lgs. n. 82/2005