

kontakt

KUNDENMAGAZIN VON TÜV RHEINLAND

AUSGABE 1.10

ALTERNATIVE ANTRIEBE

Warum sich Elektromobilität zum weltweiten Jobmotor entwickelt

DIE SPRACHE DES KÖRPERS

Wie man nonverbale Kommunikation gezielt im Beruf einsetzen kann

FUSSBALLFIEBER AM KAP

Anpfiff in Südafrika: Wie TÜV Rheinland dafür sorgt, dass Fans im Stadion sicher und ausgelassen feiern können



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

02

Inhalt

04 Markt & Macher



Schwerpunkt: Nachhaltigkeit

Das ist der Gipfel! 04
Kopenhagen und die Folgen

Informationen werden grün 06
Energiekosten sparen dank Green IT

Dem CO₂ auf der Spur 08
Warum sich eine Ökobilanz lohnt

Eine Branche unter Strom 10
Elektroautos fahren vor – aber sind die Modelle schon ausgereift?

Auf der Sonnenseite 12
Fallende Preise bei Solarmodulen lassen die Nachfrage steigen

Kein Raum für Gift 14
Schadstoffarme Produkte sorgen für ein gutes (Betriebs-)Klima

Technik & Sicherheit



Mehrwert schaffen 18
Mit welchen Plänen TÜV Rheinland ins nächste Jahrzehnt startet, erklärt der neue Vorstandsvorsitzende Friedrich Hecker

Schwarz auf weiß 21
Durch effiziente Drucklösungen können Unternehmen wertvolle Ressourcen und viel Geld sparen

Cup der guten Hoffnung 22
Damit die Fans beim Fußballfest in Südafrika sicher feiern können, hat TÜV Rheinland eines der Stadien geprüft

18

Trends & Innovationen

24



Der „Vortänzer“ von Eschweiler 24
Qualitätsmanagement für eine Disco? Das „Klejbor's“ zeigt, wie's geht – mit Hilfe von TÜV Rheinland

Wissen für eine bessere Welt 26
An der European School of Management and Technology lernen Führungskräfte von morgen ihr „Handwerk“

Blickpunkt

Facts & Figures 16
Kompetent analysiert
Exakte Werte
Netzwerk nutzen
Freundlich telefonieren



28

Mensch & Umfeld



Wilde Kreaturen 28

Warum der Münchner Zoo sich von TÜV Rheinland zertifizieren ließ – und was die Besucher davon haben

Von der Bühne in die Businesswelt 30

Wer die Körpersprache seines Gegenübers „versteht“, kann auch schwierige Situationen meistern

Impressum 32

Titelbild:

Ruhe vor dem Fanansturm: Nomsa Dhlamini von TÜV Rheinland South Africa im Johannesburger Soccer City Stadion.

VORTEIL NACHHALTIGKEIT

Es ist noch nicht lange her, da wurde in der öffentlichen Meinung Nachhaltigkeit in der Regel mit bloßem Gutmenschentum gleichgesetzt. Heute, besonders auch im Lichte der Finanz- und Wirtschaftskrise, wissen wir, dass Nachhaltigkeit eine erfolgreiche Art ist, ein Unternehmen zu führen. Ich gehe fest davon aus, dass es in zwanzig Jahren der einzige Weg sein wird, wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Der Klimawandel muss heute als globale Bedrohung begriffen werden, der Klimaschutz ist dagegen die Chance für gesellschaftliche Weiterentwicklung. John Elkington, einer der Vordenker in Sachen Nachhaltigkeit, sagt schlicht, dass führende Unternehmen zunehmend erkennen, dass sie die Politik im Kampf gegen den Klimawandel unterstützen müssen, um so ihren Beitrag für eine bessere Welt zu leisten. Als globales Prüfunternehmen sehen und erleben wir täglich, wie sich die Wirtschaftsweise auf die Umwelt auswirkt. Um es mit John Elkington zu sagen: Das Klima ist der Ast, auf dem wir sitzen, der Klimawandel die Säge, die wir selbst ansetzen. Die negativen Folgen zu minimieren und beherrschbar zu machen, ist unser Ziel – ein Ziel, das TÜV Rheinland in seiner Konzernpolitik festgeschrieben hat. Aus Überzeugung, das Richtige zu tun und dadurch wirtschaftlich erfolgreich zu sein, ist TÜV Rheinland seit Juli 2006 Mitglied des UN Global Compact und damit den ihm zugrunde liegenden Prinzipien verpflichtet. Die Herausforderung besteht für uns und unsere Kunden darin, erfolgreich den Klimawandel zu bestehen und nachhaltiges Wachstum zu gestalten. Darum wirken unsere Experten weltweit an technischen und technologischen Innovationen mit und entwickeln ökonomisch und ökologisch nachhaltige Lösungen. Wie diese beispielsweise aussehen können, lesen Sie im aktuellen **kontakt**. So helfen wir Firmen dabei, ihre IT und Telekommunikation energieeffizienter zu gestalten (S.6), erstellen wir für Betriebe eine Ökobilanz, um Stromfresser aufzudecken (S.8), bringen wir Elektroautos auf die Straße (S.10) sowie geprüfte Solaranlagen aufs Dach (S.12). Fakt ist: Nachhaltigkeit kostet in Unternehmen schon heute in der Regel Umsatz und Rendite, wenn sie nicht beachtet wird.

Ihr

Friedrich Hecker
Vorstandsvorsitzender der TÜV Rheinland Group

04

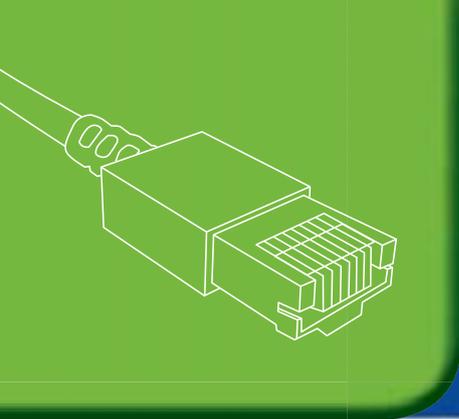
Markt & Macher Klimawandel

DAS IST DER GIPFEL!

Es wird wärmer auf der Erde. Die Folge: An den Polkappen schmilzt das Eis, extreme Wetterphänomene wie Wirbelstürme, Dürreperioden und Überschwemmungen häufen sich – weltweit. Höchste Zeit zu handeln also. Doch auf dem UN-Klimagipfel im vergangenen Dezember in Kopenhagen konnten sich die Delegierten der 192 Teilnehmerstaaten auf kein bindendes Klimaschutzabkommen einigen, das ab 2012 das Kyoto-Protokoll erweitern sollte. Stattdessen rangen sie sich zu einem Minimalkonsens durch. Diese „Kopenhagener Vereinbarung“ enthält nur sehr vage Klimaschutzziele, etwa über die Reduzierung der CO₂-Emissionen. Die Begrenzung der Erderwärmung auf zwei Grad – eine Hauptforderung führender Klimaforscher – wird lediglich „berücksichtigt“. Während die Staats- und Regierungschefs im Mai auf einer Folgekonferenz in Bonn weiter verhandeln, um beim nächsten Gipfel Ende des Jahres in Mexiko ein konsensfähiges Abkommen zu erreichen, beweisen Unternehmen längst, dass sich Klimaschutz und Wirtschaftlichkeit vereinbaren lassen. TÜV Rheinland unterstützt sie dabei, nachhaltig für Qualität und Sicherheit zu sorgen.

Wie genau, erfahren Sie auf den folgenden Seiten. >>





Konsequent durchdacht ist die Green IT-Beratung von TÜV Rheinland. Neben Rechenzentren stehen inzwischen auch Endgeräte am Arbeitsplatz und Mobilfunknetze im Fokus.

INFORMATION

Rainer Wirtz
rainer.wirtz@de.tuv.com
+49 221 806-1795

INFORMATIONEN WERDEN GRÜN

Immer mehr Unternehmen schalten um: Sie setzen auf eine umwelt- und ressourcenschonende Gestaltung der Informations- und Kommunikationstechnologie. Darüber freut sich nicht nur das Klima sondern auch das Controlling – denn die Energiekosten sinken.



Der Klimawandel schreitet anscheinend unaufhaltsam voran. Zudem stellen der wachsende Energieverbrauch und steigende Energiepreise Unternehmen weltweit vor Probleme. Der Schlüssel: mehr Energieeffizienz. Jeder dritte deutsche Betrieb widmet dem Thema erhöhte Aufmerksamkeit, über 60 Prozent wollen nach der Krise investieren, ergab eine Umfrage der Deutschen Energie-Agentur.

Gerade Investitionen in Green IT hält Rainer Wirtz von TÜV Rheinland für sinnvoll: „Allein das Rechenzentrum zeichnet für 40 Prozent des Energieverbrauchs im Betrieb verantwortlich“, erklärt der Manager. Genauso energiehungrig sind Computer, Notebooks und Drucker: Je nach Unternehmen verbrauchen sie ebenfalls bis zu 40 Prozent des anfallenden Stroms.

„Hier liegt enormes Sparpotenzial. Das Konzept muss aber richtig durchdacht sein“, betont Wirtz.

„Mr. Green IT“ von TÜV Rheinland: Rainer Wirtz konzipierte die Energieeffizienz für Bits und Bytes. Innerhalb von zwölf Monaten ließen sich 30 Firmen audieren, z. B. REWE, IBM Deutschland, FIDUCIA und die Stadtwerke Düsseldorf.

Daher gab er den Anstoß zur Produktentwicklung „Zertifizierung der Energieeffizienz“. Mit Erfolg: Im vergangenen Jahr prüfte TÜV Rheinland rund 30 Rechenzentren, darunter die von IBM, REWE und Vodafone.

Marktorientiert ausgerichtet

Auf Grund der bisherigen Erfahrungen erweitert der Prüfdienstleister sein Angebot aus: Er berät in Sachen Energieeffizienz am einzelnen IT-Arbeitsplatz, wo schon die Aktivierung der Energiesparfunktionen und weiterer Einsparmodi erheblich Kosten sparen können. Er nimmt auf Wunsch auch die gesamte Informations- und Telekommunikations-Infrastruktur eines Unternehmens unter die Energiespar-Lupe. Rund wird die Beratung mit dem neuen Konzept „Green Telco“, mit dem sich TÜV Rheinland speziell an die Telekommunikationsbranche wendet. Dabei steht die effiziente Vermessung von Vermittlungsstellen im Mobilfunknetz im Fokus.

Für die Zertifizierung identifizieren die Experten alle Energiefresser, ermitteln das Optimierungspotenzial und leiten die prozesshafte Verbesserung gemäß DIN EN 16001 ein. Das Energieeffizienz-Zertifikat ist ein Jahr gültig, danach steht eine Überprüfung an. „Das ist unerlässlich“, sagt Wirtz, denn: „Nur ein fortgesetztes Monitoring kann die Energiebilanz nachhaltig verbessern.“



DEM CO₂ AUF DER SPUR

Wie viel Treibhausgas entsteht eigentlich bei Produktion und Verbrauch eines Computers oder einer einzigen Tasse Kaffee? Sicher ist: Der Ausstoß an CO₂, Methan und Co. lässt sich immer noch verringern. Die Umweltexperten von TÜV Rheinland zeigen Unternehmen neue Wege in eine nachhaltige Produktion – über die Ökobilanz.

In gewisser Weise ist Dr. Bahar Cat eine moderne Fährtenleserin. Doch im Gegensatz zu anderen Forschern folgt die TÜV Rheinland-Expertin nicht den Spuren von Tieren, sondern denen von Produkten. Genaue gesagt untersucht sie ihren jeweiligen CO₂-Fußabdruck, fachsprachlich Product Carbon Footprint (PCF) genannt. Er gilt als einer der Indikatoren für die Klimarelevanz von Produkten, für die TÜV Rheinland seit Oktober 2009 einzelne Ökoprofile sowie umfangreiche Ökobilanzen erstellt und zertifiziert. „Für die Ökoprofile betrachten wir einen Teil des Produktzyklus, während die Ökobilanz in der Regel seine gesamte Lebensdauer – von der Rohstoffgewinnung bis hin zur späteren Verwertung oder Entsorgung – umfasst“, erklärt Dr. Cat. So offenbart die Ökobilanz dem Unternehmen die Umweltwirkung eines Produkts und wo es Verbesserungspotenziale gibt.

Begibt sie sich auf neue Spurensuche, fordert die Expertin zuerst die entsprechenden Unterlagen von den einzelnen Unternehmen an, die sie dann auf ihre Plausibilität hin prüft. Mit einer speziellen Software berechnet sie Umweltindikatoren wie etwa den Energie- und Ressourcenverbrauch. Die Größe des CO₂-Fußabdrucks hängt davon ab, wie viele CO₂-Äquivalente der sechs im Kyoto-Protokoll genannten Treibhausgase während des gesamten Produktzyklus gemessen werden. „Die meisten Treibhausgase, wie etwa CO₂, Stickstoff und Methan, entstehen in der Herstellungs- und Nutzungsphase eines Produkts“, sagt Dr. Cat. „Mit unseren Analysen zeigen wir Firmen deren Hotspots in den einzelnen Lebenszyklusphasen.“ So werden etwa allein bei der Herstellung eines Computers an die 1850 Kilogramm CO₂ freigesetzt. Zum Vergleich: Von der Rohstoffgewinnung bis zur Entsorgung des Kaffees für eine Tasse entstehen etwa 59 Gramm CO₂. Derzeit befindet sich die Expertin auf der Fährte eines neuen „Fußabdrucks“ – dem von Kristallgläsern. „Hier untersuchen wir das Ökoprofil eines Glases ‚von der Wiege bis zum Werkstor‘“, erklärt sie. Eine umfangreiche Arbeit, die der Kunde zu schätzen weiß. Denn die Produktion nachhaltiger Waren verschafft ihm auf Dauer erhebliche Wettbewerbsvorteile – alles Dank einer modernen Spurensuche.



Rohstoffgewinnung

Recycling



Entsorgung



HINTERGRUND

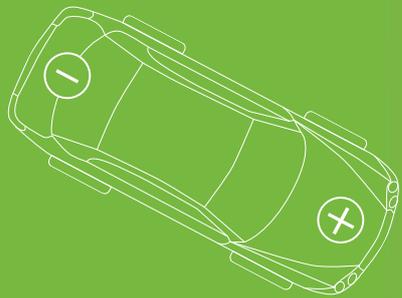
DAS KYOTO-PROTOKOLL

ist ein Klimaschutzabkommen, das erstmals völkerrechtlich verbindliche Zielwerte für den Ausstoß von Treibhausgasen in Industrieländern festlegt. Es wurde beim Weltklimagipfel in Kyoto (Japan) im Dezember 1997 beschlossen und trat im Februar 2005 in Kraft. Das Ziel: Das Klima nachhaltig zu schützen und den Anstieg der Treibhausgase in der Atmosphäre, die zur fortschreitenden globalen Erwärmung beitragen, zu verringern. Das Kyoto-Protokoll sieht vor, dass die Industrieländer ihren jährlichen Ausstoß innerhalb der „ersten Verpflichtungsperiode“ (2008–2012) gegenüber dem Stand von 1990 um durchschnittlich 5,2 Prozent senken. Nach dem Gipfel in Kopenhagen 2009 wird Ende 2010 in Mexiko-Stadt über aktuelle Streitpunkte, wie etwa den Umfang der Reduktionen nach 2012 und das Einbinden von Schwellen- und Entwicklungsländern, konferiert.

INFORMATION

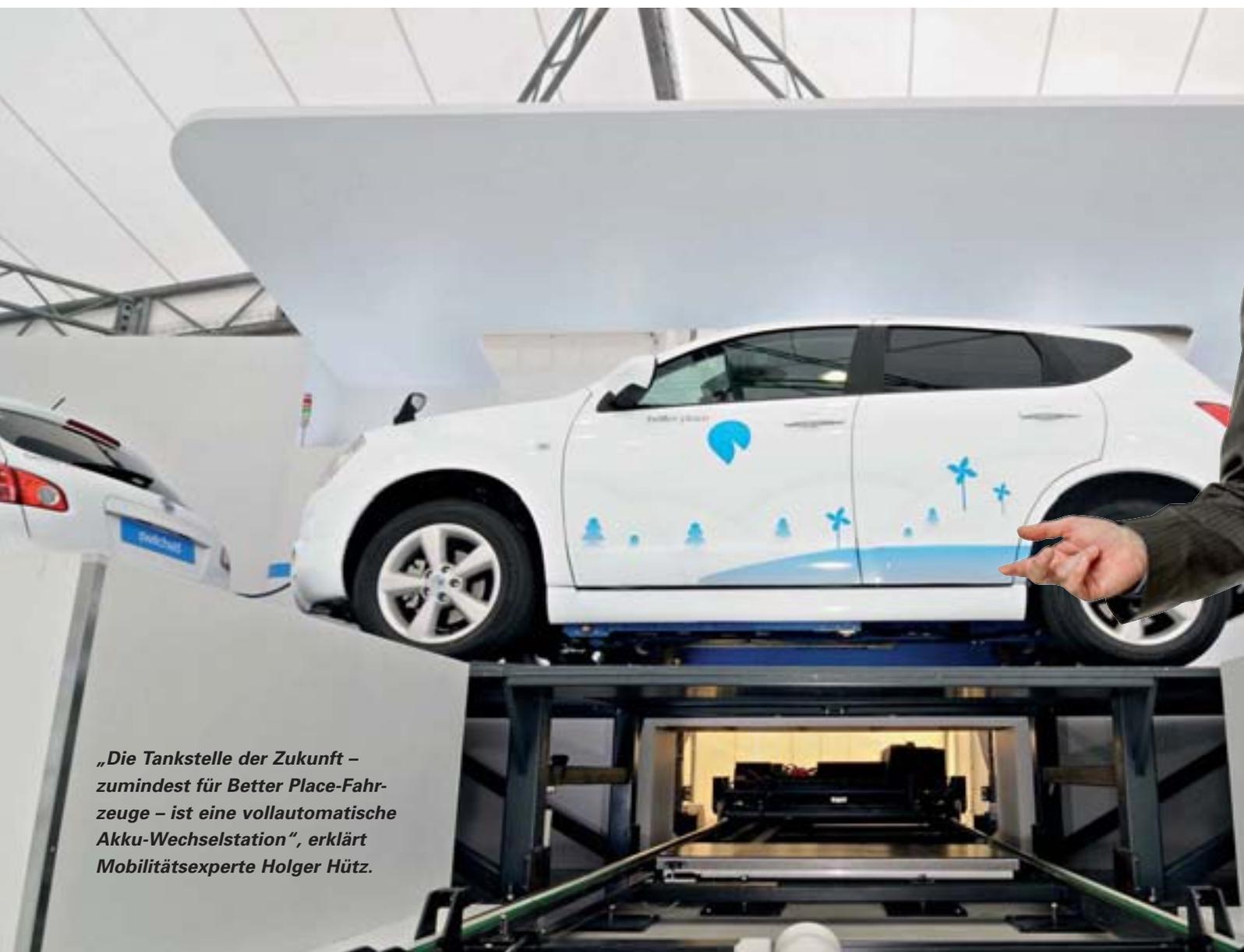
Dr. Bahar Cat
 bahar.cat@de.tuv.com
 +49 221 806-4728

www.pfc-projekt.de



EINE BRANCHE UNTER STROM

Die Autobauer setzen verstärkt auf alternative Antriebe. Ein Trend, den TÜV Rheinland mit geballtem Know-how unterstützt. Für Fahrzeughersteller und Systemlieferanten haben die Kölner Mobilitäts-Experten ein komplettes Dienstleistungspaket geschnürt.



„Die Tankstelle der Zukunft – zumindest für Better Place-Fahrzeuge – ist eine vollautomatische Akku-Wechselstation“, erklärt Mobilitätsexperte Holger Hütz.

Hochspannung auf der Detroit Motor Show: Die Besucher der diesjährigen Automesse waren – im wahrsten Sinne des Wortes – elektrisiert. Denn alle namhaften Hersteller präsentierten ihre Ideen rund ums neue Trendthema Elektromobilität. Renault plant, etwa für 2011 und 2012 gleich vier E-Modelle in großen Stückzahlen auf den Markt zu bringen – vom City-Flitzer bis zur Familienlimousine. Dabei arbeiten die Franzosen mit Better Place zusammen, einem kalifornischen Anbieter für elektromobile Infrastruk-

tur. Dessen Geschäftsmodell ist so genial wie einfach: Der Kunde kauft ein Auto ohne Bat-

terie. Der leistungsfähige und (noch) sehr teure Lithium-Ionen-Akku ist Eigentum von Better Place. Gezahlt wird nach tatsächlicher Nutzung – ähnlich wie bei einem Mobilfunkvertrag.

Tauschen statt tanken

Die Batterien mit einer Reichweite von rund 160 Kilometern lassen sich an Ladestationen speisen oder an Wechselstationen einfach austauschen. „Das geht schneller als tanken“, verspricht Firmenchef Shai Agassi, Ex-Vorstandsmitglied des Softwarekonzerns SAP. Dabei gibt der gebürtige Israeli grundsätzlich umweltfreundlichem Strom aus Wind-, Wasser- oder Sonnenkraft den Vorzug. Ab 2011 will Better Place die ersten 100 Wechselstationen in Israel und Dänemark errichten. Hawaii, Australien und Kalifornien folgen. Für Israel und Dänemark orderte Better Place bereits 100 000 „Stromer“ bei Renault. „Wir haben die Zusage von über 50 israelischen Unternehmen, die planen, einen Teil ihres Fuhrparks auf Elektrobetrieb umzurüsten“, berichtet Agassi. „Diese Autos kaufen wir und reichen sie an unsere Kunden weiter.“ In Dänemark hingegen soll der Verkauf über normale Autohändler laufen. Better Place stellt hier nur die Infrastruktur. Sie umfasst die Nutzung der Lade-Wechsel-Stationen, Batterien und den zum Fahren benötigten Strom. In der Anfangsphase erhält Better Place zusätzlich die Unterstützung der Politik. So verzichtet etwa der dänische Staat auf die Kaufsteuer von 105 Prozent. Und aus Berlin signalisierte Kanzlerin Angela Merkel, dass „langfristig alternative Antriebstechnologien, insbesondere Elektromotoren, eine zunehmend wichtige Rolle spielen“.

Systempartner für E-Mobilität

Für die Umsetzung des ehrgeizigen Vorhabens setzt Better Place weltweit auf das Know-how von TÜV Rheinland. Aus gutem Grund: „Wir bieten mit unserem ganzheit-

lichen, internationalen Dienstleistungsangebot über die gesamte Wertschöpfungskette die entsprechende Kompetenz“, sagt Holger Hütz, Experte für Elektromobilität bei TÜV Rheinland. „Das gilt für die Prüfung und Zulassung von Komponenten, Systemen sowie Fahrzeugen. Wichtig sind auch die neuen Batterielabore in Japan und China.“ Von der Stromerzeugung über den Energie-Transport, die Verteilung, Speicherung, Nutzung bis hin zur Sicherheit von IT- und Abrechnungssystemen bietet der Kölner Prüfkonzern ein Komplettpaket an. Es umfasst darüber hinaus die Bautechnik, Anlagen- und Arbeitssicherheit, berufliche Bildung, Forschungsmanagement und Zertifizierung von Managementsystemen. Derzeit erstellt TÜV Rheinland für Better Place u. a. eine Risikoanalyse für sichere, zuverlässige Batteriewechsel-Stationen. Dabei geht es um den Schutz vor Stromschlägen und eine funktionierende Fördertechnik beim Akku-Tausch.

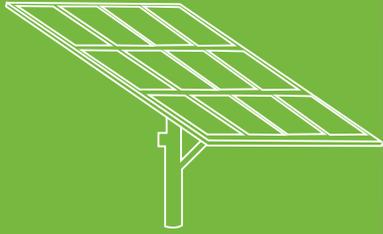
Weltweiter Jobmotor

Im Rahmen des vom Bund mit 115 Millionen Euro geförderten Projekts „Modellregionen Elektromobilität in Deutschland“ war TÜV Rheinland bereits für Einzelabnahmen der E-Fahrzeuge verschiedener Hersteller zuständig. „Elektromobilität entwickelt sich nicht zuletzt wegen des zu erwartenden Ölpreis-Anstiegs zu einem wichtigen Wirtschaftsfaktor und ist ein globales Thema“, erklärt Hütz. Auch andere Branchenkenner prognostizieren für 2020 ein weltweites Marktvolumen von bis zu 470 Milliarden Euro jährlich und rund 250 000 neue Arbeitsplätze.

INFORMATION

Holger Hütz
holger.huetz@de.tuv.com
+49 221 806-1757

www.betterplace.com



AUF DER SONNENSEITE

2009 war das Wirtschaftsklima für die Solarwirtschaft eher wolkig denn heiter. Jetzt droht die deutsche Bundesregierung mit Kürzungen bei der staatlichen Einspeisevergütung, hinzu kommen der Innovations- und Kostendruck aus Asien. Eine Branche bleibt unter Spannung.

Die Tendenz ist eigentlich ermutigend: 2009 wandelte sich der Solarmarkt vom Angebots- zum Nachfragemarkt. Rund 210000 neu installierte Photovoltaikanlagen registrierte der Bundesverband für Solarwirtschaft in Deutschland, dem immer noch größten Solarmarkt der Welt. Insgesamt verbuchten diese Neuinstallationen eine zusätzliche Leistung von 3 Gigawatt – ein neuer Rekord! Die Gesamtleistung stieg auf installierte rund 8 Gigawatt. Das entspricht ungefähr der Leistung von vier Kohlekraftwerken. „Ein Grund für diesen Anstieg war sicherlich auch der Abwärtstrend in der Preisgestaltung“, erklärt Willi Vaaßen, Bereichsleiter Regenerative Energien bei TÜV Rheinland. 2009 sanken die Preise für Photovoltaikmodule um 30 Prozent. Für 2010 rechnet die Branche mit einem weiteren Rückgang um bis zu 15 Prozent. Trotz der drohenden Kürzung der staatlichen Einspeisevergütung für Erzeuger hierzulande, können die Verbraucher mit dem eigenen Solarkraftwerk auf dem Dach nach wie vor ordentliche Renditen erzielen, ist der Photovoltaikexperte überzeugt. Und nicht nur sie.

Höhere Energieausbeute

Auch wenn durch Preisdruck und zunehmende Konkurrenz aus Fernost Bewegung

in den Markt kommt, bleibt Photovoltaik für alle Beteiligten nach wie vor eine vielversprechende Branche. Darin waren sich auch die rund 400 Teilnehmer des 6. Photovoltaik-Workshops einig, die im Dezember 2009 auf Einladung von TÜV Rheinland nach Köln gekommen waren. Im Vordergrund der Debatten standen technische Innovationen, darunter die Dünnschicht-Module. Noch fristet die Technologie ein Schattendasein. Nach Ansicht von Experten könnte sie in einigen Jahren knapp ein Drittel des voraussichtlichen Marktaufkommens abdecken. Die Energieausbeute der Folien ist zwar geringer, aber bei großen Produktkapazitäten sind die Herstellungskosten im Vergleich zu konventionellen Zellen deutlich niedriger.

Strom statt Lärm

Noch nicht ganz so ausgereift, wenn auch langfristig vielversprechend, scheint die Solarzelle, die aus organischem Kunststoff hergestellt wird. Die Perspektive, dass Versorgungsengpässe in der Herstellung aufgrund nachwachsender Rohstoffe bald schon der Vergangenheit angehören, ist verlockend. Doch: „Wirkungsgrad und Haltbarkeit sind noch lange nicht so weit wie die vergleichbarer Siliziumzellen“, berichtet Prüflingenieur Xinhua Ji von TÜV Rheinland. Die zunehmende Installationsdichte weltweit wirft auch infrastrukturelle Fragen auf. Um die Landschaft nicht mit Photovoltaikanlagen zuzupflastern, hat beispielsweise

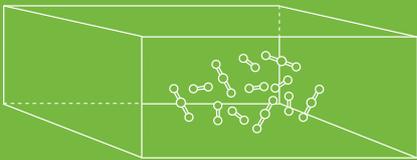


die Schweiz schon länger den Einsatz von Photovoltaikmodulen auf Wohn- und Verkehrsflächen wie etwa Lärmschutzwänden erprobt. „Strom statt Lärm“ – das rechnet sich, denn bei unveränderten Installationskosten erhält der Betreiber der Anlage noch eine Einspeisevergütung. Ein Modell, das für die öffentliche Hand interessant sein könnte – und TÜV Rheinland eventuell neue Kunden beschert. Für das Kölner Unternehmen verlief das Jahr 2009 in Sachen Solarenergie äußerst erfolgreich. Mit drei neu eröffneten Labors verfügt der Marktführer für Photovoltaikprüfungen nun über sechs Prüfzentren auf drei Kontinenten: zwei in Yokohama und jeweils eins in Köln, Arizona, Shanghai und Daya (Taiwan). Auch in Indien ist TÜV Rheinland seit zwei Jahren in der Modulzertifizierung für führende Hersteller von Solarzellen tätig. Um den Markt noch besser bedienen zu können, eröffnet der Kölner Prüfdienstleister dort 2010 ein eigenes Prüflabor. Sonnige Aussichten für die Zukunft.

Xinhua Ji arbeitet im derzeit weltweit modernsten Prüfzentrum für Solarsysteme von TÜV Rheinland, das 2009 in Köln entstand. Es ist dreimal so groß wie das bisherige Labor.

INFORMATION

Xinhua Ji
xinhua.ji@de.tuv.com
+49 681 985-4026



KEIN RAUM FÜR GIFT



Die Nachhaltigkeitswelle hat die Baubranche erfasst: Das international anerkannte Umweltzertifikat GREENGUARD sorgt für bessere Luft in Büros und Privathäusern, das Bewertungssystem für ökologisches Bauen (LEED) konzentriert sich auf den Energieverbrauch von Gebäuden. Der Standard aus den USA wird in Deutschland gerade zum Trend.

Rennfahrer, Polizisten und Feuerwehrleute – sie alle setzen bei der Arbeit ihr Leben aufs Spiel. Doch auch ein vermeintlich harmloser Bürojob kann – abgesehen von Stress und Rückenproblemen – noch weitere Risiken bergen. In Schreibtisch, Archivschrank, Teppich und Tapete lauert oft eine unsichtbare Gefahr: die farblose flüchtige Chemikalie Formaldehyd. Strömt sie in erhöhter Konzentration in die Innenräume, sorgt sie buchstäblich für ein schlechtes Büroklima. Die Folgen für den Menschen: starke Migräne und Bindehautentzündungen. Darüber hinaus gilt Formaldehyd laut Weltgesundheitsorganisation (WHO) als Krebs erregend und potenziell erbgutschädigend.

Eine nachhaltig bessere Lebensqualität zu ermöglichen, dies ist die Aufgabe des US-amerikanischen GREENGUARD Environmental Institutes (GEI) in Atlanta. Dort wird das gleichnamige Umweltzertifikat GREENGUARD vergeben. Es bescheinigt, dass die vom Institut geprüften Produkte nur äußerst geringe Mengen an Schadstoffen freisetzen. Seit Januar 2010 darf TÜV Rheinland LGA Products neben AQS (Air Quality Sciences, Atlanta) als einziger Dienstleister weltweit Produkte für das GEI nach den GREENGUARD-Kriterien prüfen. Bisher durchliefen unter anderem Büromöbel der Firma Wilkhahn sowie Klebstoffe aus dem Hause Henkel die Laborprüfung.

Ökologischer bauen

Künftig wird TÜV Rheinland nicht nur den Produkttest durchführen, sondern zertifizierte Produkte auch vierteljährlich überwachen. Beides birgt für Unternehmen erhebliche Vorteile – vor allem vor dem Hintergrund der aktuellen Nachhaltigkeitswelle in der Baubranche. Neben dem weltweit anerkannten Nachweis dafür, dass das Produkt deutlich niedrigere Emissionen ausströmt als gesetzlich vorgeschrieben, gilt GREEN-



GUARD als Eintrittskarte für die Zertifizierungsprogramme von LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), einem Bewertungssystem für ökologisches Bauen. Dabei geht es vor allem darum, den Energieverbrauch der Gebäude nachhaltig zu senken und sie möglichst schadstoffarm einzurichten. Während LEED in den USA bereits in vielen Bereichen als Standard gilt, etwa beim Bau von Schulen, hat Deutschland dieses System gerade erst entdeckt: Nach der Kernsanierung des Deutsche Bank-Hochhauses beispielsweise ist eine Zertifizierung nach LEED und eine Einrichtung mit schadstoffarmen Möbeln geplant. Im Mittleren Osten ist die Einrichtung von Bürogebäuden mit GREENGUARD-zertifizierten Möbeln, Teppichen und Tapeten längst an der Tagesordnung. Deshalb erhielt das Schadstoffexpertenteam in Nürnberg bereits eine größere Prüfkammer. So können die TÜV Rheinland-Chemiker auch künftig maßgeblich zu einem gesunden Büroklima beitragen – weltweit.

Mit reinem Gewissen: Nach Greenguard dürfen Materialien nur äußerst geringe Mengen an Schadstoffen freisetzen – zum Schutz von Mensch und Umwelt.

INFORMATION

Eberhard Kloeber
eberhard.kloeber@de.tuv.com
+49 911 655-5961

www.greenguard.org



Bestens ausgestattet: das Prüflabor in Ho-Chi-Minh-Stadt.

KOMPETENT ANALYSIERT

Begehrtes Wissen: Know-how in der Lebensmittelanalytik wird weltweit immer gefragter. Darum baut TÜV Rheinland sein globales Labornetzwerk weiter aus – besonders in Asien. Denn von dort kommen immer mehr Lebensmittel auf den europäischen Markt. Zuletzt eröffnete der Prüfdienstleister ein Labor in Ho-Chi-Minh-Stadt, das von der Deutschen Gesellschaft für Akkreditierung bereits akkreditiert worden ist. Es verfügt – als einziges in Vietnam – über einen Gas-Chromatographen mit MSMS-Detektor, mit dem sich der Pestizidgehalt in Lebensmitteln messen lässt. Ein Nachweis, den viele Importländer verlangen.

■ Informationen: Dr. Hans-Joachim Roderfeld, hans.roderfeld@vn.tuv.com



Feierlicher Schnitt: Zur Eröffnung des Food Labors von TÜV Rheinland in Vietnam gab sich der deutsche Generalkonsul Conrad Cappell (M.) die Ehre.

EXAKTE WERTE

Einsparungen in Millionenhöhe: Die neu gegründete Insitu Calibration von TÜV Rheinland bietet ein Verfahren zum Kalibrieren von Wärmehählern in Fernwärmeeleitungen bei laufendem Betrieb. Bisher war der Messvorgang mit hohen Kosten und großem Aufwand verbunden, denn gemessen werden konnte nur während eines Anlagenstillstands. Messwertabweichungen führten aber zu erheblichen finanziellen Verlusten. Mit dem von TÜV Rheinland in Kooperation mit der ILA GmbH, der Optolution GmbH und der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt (PTB) entwickelten Verfahren können Unternehmen nun bei geringem Wartungsaufwand bis zu sechsstellige Euro-Beträge einsparen.

■ Informationen: Dr. Peter Guntermann, peter.guntermann@de.tuv.com



Wärmehähler in Fernwärmeeleitungen können jetzt genau kalibriert werden. Das Einsparvolumen ist enorm.

NETZWERK NUTZEN

Von den USA in die Welt: Das amerikanische Handelsministerium nahm TÜV Rheinland of North America in einen Kreis ausgewählter Unternehmen auf, die den US-Export unterstützen. Die Produktzulassungen des Prüfdienstleisters erleichtern US-Herstellern den Zugang zu internationalen Märkten. Ein Vorteil von TÜV Rheinland:

Das internationale Netzwerk innerhalb des Konzerns, mit Niederlassungen in zahlreichen Zielmärkten, ermöglicht Marktzulassungen aus einer Hand – das steigert Transparenz und Effizienz des gesamten Prozesses.

■ Informationen:
Stephan Schmitt,
sschmitt@us.tuv.
com



18 Callcenter der Deutschen Telekom erfüllen hohe Qualitätsstandards.

FREUNDLICH TELEFONIEREN

Besser als ihr Ruf: TÜV Rheinland hat 18 deutschen Callcentern der Deutschen Telekom die Einhaltung hoher Qualitätsstandards bestätigt. Der Grund: Allein die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten reicht für das Telekommunikationsunternehmen nicht aus. „Als einer der größten Auftraggeber in der Telemarketingbranche hat die Deutsche Telekom daher sämtliche Partner dazu verpflichtet, sich von uns zertifizieren zu lassen“, erklärt Ralf Wilde, Executive Vice President bei TÜV Rheinland. Nur mit Anbietern, die die Anforderungen unter anderem in Bezug auf Datenschutz, Arbeitsplatzgestaltung und kundenfreundliches Telefonverhalten erfüllen, arbeitet der Konzern künftig weiter zusammen. Die neuen Qualitätsstandards, die die Telekom gemeinsam mit Experten des Kölner Prüfdienstleisters entwickelt hat, gelten auch für die konzerneigenen Callcenter. Die feierliche Übergabe der TÜV Rheinland-Zertifikate fand im Rahmen der Veranstaltung „Gibt es eine Ethik im Telemarketing?“ statt, zu der die Deutsche Telekom Anfang Februar 2010 nach Berlin eingeladen hatte.

■ Informationen: Wolfgang Rempe, wolfgang.rempe@de.tuv.com

LEIDENSCHAFT FÜR LEISTUNG

Friedrich Hecker ist seit Januar 2010 der neue CEO von TÜV Rheinland. Im Interview spricht er über seine Ziele, warum lokale Märkte immer wichtiger werden und wie TÜV Rheinland seine Kunden unterstützt, ihre Produkte nachhaltig zu gestalten.

Herr Hecker, auch wenn die Finanzkrise überwunden scheint, stockt die globale Wirtschaft noch und die öffentlichen Haushalte leiden weltweit unter einer erheblichen Schuldenlast – eine schwierige Situation, in der Sie den Vorstandsvorsitz von TÜV Rheinland übernommen haben. Wohin möchten Sie Ihr Unternehmen führen, welche Chancen sehen Sie?

Ich sehe bei unseren Kunden und auch bei uns selbst die Talsohle erreicht, wir spüren im ersten Quartal dieses Jahres ersten Aufwind. Das ist gut, denn in der Tat hat die Wirtschaftskrise, die eine Krise des Finanzsystems war, kein Unternehmen und keine Gesellschaft unberührt gelassen. Als globales Prüfunternehmen haben wir in der Krise unsere Kunden auch unterstützen können. Qualität und Sicherheit haben immer Konjunktur, und gerade in unsicheren Zeiten sehnen sich viele Menschen nach Sicherheit: bei Produkten, bei Spielzeug oder auch Lebensmitteln. Überspitzt kann man sagen:

Ob im Frankfurter Messetower täglich zehn oder tausend Menschen den Aufzug benutzen, spielt für die Prüfung des Aufzuges keine Rolle, denn er muss in jedem Fall sicher sein. Wir haben die Zeit der Krise aber auch sinnvoll nach innen genutzt: Qualifizierung unserer Mitarbeiter, Strukturen von Bürokratie befreien, stärkere Ausrichtung auf unsere regionalen Märkte: Auch dafür haben wir die letzten zwölf Monate genutzt. Richtig ist: Wir profitieren von der Globalisierung und dem immer intensiveren Warenaustausch. Wenn unsere Kunden globaler werden und ihre Chancen nutzen, dann profitiert auch TÜV Rheinland. Denn unsere Kompetenz ist es, unseren Kunden mit unseren Dienstleistungen den Zugang zu globalen Märkten zu erleichtern. Jedes einzelne Unternehmen kann sich auf unser internationales Netzwerk aus Experten, Laboren und lokalen Kenntnissen der Märkte und Prüfanforderungen stützen. Unabhängig davon, wo auf der Welt ein TÜV Rheinland-Kunde seine Produkte herstellt, bieten wir mit unserem Netzwerk das nötige Wissen an. Dort, wo er ist, kann er sich auf unsere Marktkenntnis verlassen. Ich nehme mal als Beispiel die USA: Das Handelsministerium nahm TÜV Rheinland of North America gerade in den Kreis von ausgewählten

Unternehmen auf, die den US-Export unterstützen. Wir können in den USA für den Export prüfen, und weltweit prüfen wir Waren, die in die USA importiert werden sollen. Auch in China bauen mehr und mehr asiatische Hersteller bei der Erschließung neuer Zielmärkte, vor allem außerhalb Deutschlands und Westeuropas, auf unsere Erfahrung.

Konzentrieren Sie sich dabei ausschließlich auf das exportgetriebene Geschäft?

In einer globalisierten Welt sind Export und Import letztlich nationalstaatliche Betrachtungen. Für unsere Kunden spielen zwar die nationalen Gesetze eine Rolle, aber ansonsten denken Unternehmer in Absatzmärkten und Produktionsmärkten, unabhängig von nationalen Grenzen. Für mich entsteht wahre Kompetenz und Qualität erst, wenn man sich auf die jeweiligen Lokalmärkte einlässt und diese versteht. Ein Turnschuh wird heute in Bangladesch gefertigt, die vielleicht fünf Vorlieferanten sitzen in Indien, Vietnam und Thailand. Verkauft werden soll der Turnschuh in den USA, Europa, Russland und Japan. Das ist doch die echte Herausforderung, die wir bestehen: Wir kennen die Zulieferkette, die Absatzkette und haben an jeder Stelle die Expertise und die Akkreditie-



Stark vor Ort: Friedrich Hecker sieht den Erfolg von TÜV Rheinland auch auf lokalen Märkten.

ZUR PERSON

Friedrich Hecker, 47, ist seit 1. Januar 2010 Vorstandsvorsitzender von TÜV Rheinland. Nach einer technischen Ausbildung bei der Bosch Group und einem BWL-Studium in München begann er als Unternehmensberater bei Roland Berger. 2001 wurde er Geschäftsführer bei TÜV SÜD, bevor er 2002 in den Vorstand der SGS, dem weltgrößten Prüfkonzern, in Genf wechselte. Dort verantwortete er seit 2003 als Executive Vice President Industrial Services die globalen Aktivitäten auf diesem Feld. Hecker ist verheiratet und hat zwei Kinder.

nung, Qualität und Sicherheit zu prüfen und zu zertifizieren. Wenn Sie mit den Mitarbeitern in diesen Ländern sprechen, dann spüren Sie die Leidenschaft, mit der TÜV Rheinland am Werk ist, und das ist es auch, was mich begeistert. Das weitreichende Know-how vor Ort hat weitere Vorteile: Ein einfaches Handling aus den jeweiligen Heimatländern, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und nicht zuletzt klare Lösungsansätze für komplexere Fragestellungen in der Supply-Chain. Das verstehe ich unter ernst gemeinter Service-Orientierung.

Und TÜV Rheinland möchte weiter wachsen – bis 2014 wollen Sie den Umsatz um durchschnittlich 10,5 Prozent pro Jahr steigern. Ein sehr ehrgeiziges Ziel, oder?

Wir brauchen profitables Wachstum aus mehreren Gründen: Nehmen Sie nur den chinesischen und den brasilianischen Markt. Beide sind ungeheuer dynamisch, und wenn wir dort weiter eine führende Rolle spielen wollen, müssen wir sowohl aus eigener Kraft als auch durch Akquisitionen wachsen. Und wir wollen profitabel wachsen, damit wir mehr Möglichkeiten haben, in Mitarbeiter, in Labore, Ausrüstung und neue Dienstleistungen zu investieren. Wir sehen organisches Wachstum und strategisch sinnvolle Zukäufe als Grundlage, um uns noch besser auf die Bedürfnisse unserer Kunden und des Marktes einzustellen.

Wo legen Sie, wo legt TÜV Rheinland dabei für die Zukunft die Schwerpunkte?

Ich nenne einmal fünf Schwerpunkte, die nicht vollständig sind, aber zeigen, in welche Richtung wir uns als Unternehmen bewegen: die Internationalisierung verstärken, alles rund um das Thema Energie, den Kli-

mawandel beherrschbar halten, Nachhaltigkeit als Geschäftsgrundlage etablieren und neben dem Testen und Zertifizieren auch verstärkt in Beratungsdienste investieren. Der Klimawandel zählt zu den elementaren Problemen unserer Gesellschaft, da werden wir technologische Revolutionen erleben. Diese Technologien müssen einerseits sicher sein, damit sie von den Menschen akzeptiert werden, andererseits sollen sie auch im betriebswirtschaftlichen Sinne Ressourcen schonen. Da sind wir gefragt.

Die zu lösenden Probleme und zu erfüllenden Standards sind heutzutage für den einzelnen Hersteller nahezu unüberschaubar und oft sehr zeitraubend. Wie sehen Sie das?

Das liegt in der Natur der Globalität, denn Arbeitsteilung durch alle Zeitzonen bedeutet eben auch wesentlich mehr Komplexität. Hier setzt die umfassende Beratung durch TÜV Rheinland an – und dazu dient die weltweite Vernetzung unserer Mitarbeiter. One-Stop-Testing ist hier das Stichwort. Egal, an welchem Ort sie produzieren und in welchen Märkten sie verkaufen wollen. Wir können als TÜV Rheinland die Prüfungen, die Beratung und auch die Zertifizierung, also die gesamte Kette der Qualitätssicherung, bereithalten. Das macht uns sicher unterscheidbar und da sind wir auch ein bisschen stolz. Wir sind der festen Überzeugung, dass gesellschaftliche und industrielle Entwicklung mehr denn je ohne technischen Fortschritt nicht möglich sind. Wir nehmen unsere Verantwortung dabei als Unternehmen sehr ernst.

Nachhaltigkeit spielt bei Ihrer Vision also eine zentrale Rolle?

Nachhaltigkeit ist uns in die Wiege gelegt. Technik beherrschbar und sicher zu machen, so dass sie uns Menschen nutzt, oh-



Verantwortung zeigen: Hecker betont, dass Nachhaltigkeit integraler Bestandteil von TÜV Rheinland ist.

ne der Umwelt zu schaden. Spätestens die Finanzkrise – und da schließt sich der Kreis – hat uns klar vor Augen geführt, dass jegliches Wirtschaften ohne Verantwortung in Zeiten der Globalisierung unüberschaubare Risiken birgt.

Wir selbst haben uns bereits 2006 den Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen verpflichtet. Das ist übrigens auch ökonomisch sinnvoll. Wer Nachhaltigkeit als unternehmerische Strategie begreift und entsprechend handelt, hat mittelfristig erhebliche Wettbewerbsvorteile. Das gilt auch für unsere Kunden. Wenn sie technologische, gesellschaftliche, politische und ökonomische Trends erfassen, analysieren und die richtigen Schritte ableiten, profitieren sie. Wenn unsere Kunden profitieren, ist das auch gut für uns und deshalb sind wir bei diesem Thema so kompetent wie leidenschaftlich dabei.

Herr Hecker, vielen Dank für das Gespräch.

SCHWARZ AUF WEISS

In einer neuen Effizienz-Studie untersuchte TÜV Rheinland branchenspezifische Anforderungen an die Druckorganisation von Büroarbeit.

Laser-, Tintenstrahl- oder Thermodrucker – Drucker gibt es viele. Doch welcher ist für welchen Einsatz optimal geeignet? Eine Frage, der die Experten von TÜV Rheinland im Auftrag von Brother International, einem der führenden Druckerhersteller, nachgingen. „Wir haben für fünf Branchen die effizienteste Drucklösung identifiziert und zertifiziert“, berichtet Stephan Scheuer, Geschäftsfeldleiter Ergonomie und Gebrauchstauglichkeit bei TÜV Rheinland. Bei Branchen wie dem Finanz- oder Gesundheitswesen achteten die Prüferexperten besonders auf Praxisnähe.

Zwei-Phasen-Modell

In der ersten Phase der Studie führten die Sachverständigen eine Marktanalyse durch. Sie befragten pro Branche Einkaufsleiter und IT-Verantwortliche aus 50 klein- bis mittelständischen Unternehmen nach ihrer Druckerlösung. Gleichzeitig sammelten sie Daten über Druckvolumina, Arten der Druckaufträge und Druckerstandorte im Unternehmen. In der zweiten Phase untersuchten die Experten passende Drucker aus dem Brother-Portfolio. Im anschließenden Pra-

xis- und Usability-Test prüften sie die Effizienz der jeweiligen Konstellation. Führte sie zu dem vorhergesehenen Ergebnis, erhielten diese Druckermodelle von Brother das TÜV Rheinland-Zertifikat „Effiziente Drucklösung“. Dies unterstützt den Hersteller bei einer gezielten Kundenansprache. Die Studie ergab: Dezentrale, speziell auf unterschiedliche Abteilungen zugeschnittene Drucklösungen sind häufig die sinnvollere Variante. „Ein Druckermodell für alle Aufgaben funktioniert meist nicht zufriedenstellend“, sagt Scheuer. „Nur eine individuelle Druckorganisation spart Zeit und Geld.“ Denn Abteilungen bei Behörden oder im Maschinenbau stellen unterschiedliche Anforderungen: Das Finanzwesen benötigt bestimmte Druckformate, das Gesundheitswesen dagegen eher die Möglichkeit einer Code-Eingabe für sensible Personendaten. Bei der Bewertung effizienten Druckens fallen also nicht nur die Anschaffungs- und reinen Druckbetriebskosten ins Gewicht. Individuelle, auf die Büro- und Nutzerstruktur abgestimmte Drucklösungen sind mitentscheidend für den betrieblichen und betriebswirtschaftlichen Erfolg.

Um die Drucker optimal im Unternehmen einzurichten, ist die Abstimmung auf die Aufgaben und Anforderungen der jeweiligen Abteilung wichtig.



INFORMATION

Stephan Scheuer
stephan.scheuer@de.tuv.com
+49 221 806-1654

www.brother.de

CUP DER GUTEN HOFFNUNG

Das deutsche Sommermärchen ist Geschichte. Jetzt brachte Südafrika seine Stadien für das bevorstehende Fußballfest auf Vordermann.

Ein Traum wird Wirklichkeit: Das erste internationale Fußball-Turnier auf afrikanischem Boden, zu dem die 32 besten Mannschaften der Welt anreisen, findet diesen Sommer in Südafrika statt. Auch wenn die heimische Nationalmannschaft „Bafana Bafana“ (siehe Kasten) nicht zu den Favoriten zählt, hoffen viele Fans, dass „die Jungs“ den Cup gewinnen. Die Regenbogennation knüpft hohe Erwartungen an das Fußballfest: Wachstum, ein positives Image, eine bessere Zukunft. Darum hat Südafrika in den vergangenen sechs Jahren umfassend in den Ausbau der Infrastruktur investiert. Gleichzeitig wurden 450 000 Hotelbetten auf internationalen Standard gebracht. Zehn Stadien in neun Städten stehen für das Turnier bereit, fünf davon wurden komplett

neu errichtet. In Port Elizabeth, der fünftgrößten Stadt des Landes, entstand das Nelson-Mandela-Bay-Stadion, benannt nach dem führenden Antipartheidkämpfer und ersten schwarzen Präsidenten Südafrikas.

Magnetische Anziehungskraft

Die alabasterweiße Arena erhebt sich zwischen einer Bucht des Indischen Ozeans und dem North End Lake der Küstenstadt. Von außen erinnert die futuristische Silhouette an Lamellen eines geöffneten Akkordeons: massiv, aber dennoch luftig. Die nach oben hin blattähnlichen Dachelemente schützen Zuschauer vor Wind und Sonne. Bis zu 46 000 Fans können im rund 100 Millionen Euro teuren Küstenstadion ihrer Lieblingsmannschaft mit stimmungsvollen

Sprechchören und Vuvuzela-Tröten zujubeln. Damit sie ausgelassen feiern können, prüfte TÜV Rheinland in dem Stadion unter anderem die Sicherheit der Hauptträger der Dachkonstruktion. Ob die Schweißnähte einwandfrei halten, konnten die Prüfspezialisten mittels einer zerstörungsfreien Werkstoffprüfung, der Magnetpulverprüfung, feststellen. Die TÜV Rheinland-Experten verteilten dazu Eisenpulver auf den vorher magnetisierten Schweißnähten. Dieses sammelt sich an Rissen in oder nahe der Oberfläche der Werkstoffe und macht so – falls vorhanden – auch kleinste, mit bloßem Auge nicht sichtbare Schäden erkennbar. Für die Prüfspezialisten gab es jedoch nichts zu beanstanden: Das Nelson-Mandela-Bay-Stadion feierte im Juni 2009 Eröffnung.

INFORMATION

Celeste Peters
celeste.peters@za.tuv.com
+27 12 349-1351

www.nelsonmandelabay.gov.za

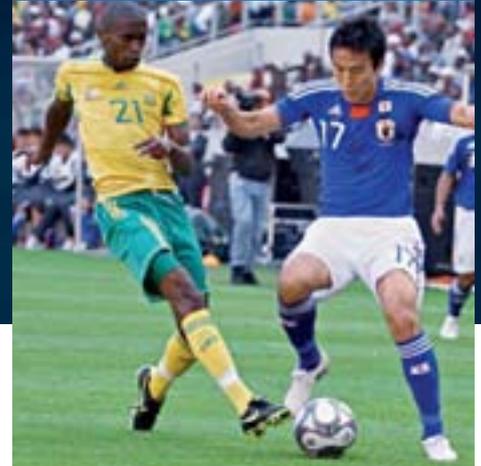
Gut gespielt: Mitte November 2009 traf das südafrikanische Team im Nelson-Mandela-Bay-Stadion in Port Elizabeth auf Japan. Das Freundschaftsspiel ging 0:0 aus – ein großer Erfolg für die „Bafana Bafana“.

Einsatz in luftiger Höhe

Auch außerhalb der Stadien sollen Besucher des Fußball-Turniers das Sportfest genießen. Damit die Fans Familie und Freunden zu Hause von ihren Erlebnissen berichten können, modernisiert Südafrika seine Kommunikationsinfrastruktur. Dabei inspizierte TÜV Rheinland 1002 Sendemasten, an denen die südafrikanische Mobilfunkgesellschaft Vodacom zusätzliche Sender montiert hat. Dafür mussten die Sachverständigen teilweise 75 Meter über dem Boden arbeiten. Ein spezielles Höhen-training stellte vorab sicher, dass weder Höhenangst noch Schwindel die Prüfung beeinträchtigen oder gefährden. So konnten die Experten die Inspektion rechtzeitig abschließen: Alle Masten senden einwandfrei.

Nicht nur mit dem ausgebauten Mobilfunknetz stellt sich Südafrika auf Tausende internationale Fans ein – es investiert auch in Sicherheit und Straßen. Das internationale Turnier bietet dem Land die Chance, sich von seiner besten Seite zu zeigen. Seit 1994, dem Ende der Apartheid, hat sich das Land am Kap zu einer regionalen Wirtschaftsmacht entwickelt. Das Fußballfest setzt nun neue Wachstumsimpulse – und kommt hoffentlich auch den über 22 Millionen Menschen zugute, die unter der Armutsgrenze leben. Unabhängig davon zählen Lebensfreude und Gastfreundlichkeit zu den besonderen Eigenschaften der Südafrikaner – weshalb die internationale Fußball-Meisterschaft auf alle Fälle ein Turnier der großen Emotionen werden wird.

BACKGROUND



Bafana Bafana – „die Jungs“ – nennen die Südafrikaner liebevoll ihre Fußball-Nationalmannschaft. Das Team kann bereits mehrere große Erfolge vorweisen. Unter anderem gelang ihm 1996 als Afrika-Meister sogar der Pokalgewinn auf heimischem Boden. 2009 richtete Südafrika den Confederations Cup aus. Er galt als sportliche und organisatorische Generalprobe für das kommende Fußball-Turnier: Die „Bafana Bafana“ belegten dabei einen respektablen 4. Platz gegen Europameister Spanien. Aktuell bereitet der brasilianische Coach Carlos Parreira das Team auf die internationale Meisterschaft vor. Fußball hat übrigens eine lange Tradition am Kap: Seit etwa 1860 wird in Südafrika das runde Leder gekickt. 1879 gab es den ersten Fußballverein, 1882 gründete man die Natal Football Association, einen der ersten Fußballverbände außerhalb Großbritanniens, der im selben Jahr den ersten Fußballwettbewerb Afrikas ausrichtete. Die ersten Spiele der südafrikanischen Nationalmannschaft fanden 1906 auf einer Reise durch Südamerika statt. Heute stehen viele Nationalspieler bei Clubs der weltbesten Ligen, etwa in England und Deutschland, unter Vertrag.



DER „VORTÄNZER“ AUS ESCHWEILER

Qualitätsmanagement in einer Diskothek? Das „Klejbor’s“ bei Aachen beweist, dass diese beiden Welten sehr gut miteinander harmonieren – zum Wohle des Kunden. Eine Erfolgsgeschichte für Unternehmen und Mitarbeiter.

Auf den ersten Blick ist die „Klejbor’s Entertainment Factory“ in Eschweiler bei Aachen eine Diskothek wie jede andere. Auf vier Tanzflächen groovt ein bunt gemischtes Publikum, an der Bar schlürfen Gäste ihre Cocktails und unterhalten sich vergnügt. Inhaber Marc Klejbor dreht eine Runde, nickt seinen Mitarbeitern zu, klopf den Security-Leuten auf die Schultern. Alles gut. Ein kooperativer Führungsstil ist für den 39-Jährigen selbstverständlich. „Wer sich wohlfühlt, gibt das Gefühl auch an die Gäste weiter“, ist Klejbor überzeugt. Nicht nur darin hebt er sich vom Wettbewerb ab. „Wir sind in vielen Dingen anders und darauf sind wir stolz.“ Dafür wurde der Betriebswirt, der sich selbst als „leidenschaftlichen Dienstleister“ bezeichnet, 2009 vom Bundesverband Deutscher Diskotheken und Tanzbetriebe mit dem Diskothekenunternehmer-Preis geehrt, der

höchsten Auszeichnung der Branche. Dass das „Klejbor’s“ anders ist, zeigt sich etwa darin, dass der Chef konsequentes Qualitätsmanagement betreibt und damit bereits bei den Mitarbeitern ansetzt. Seit 2006 werden sie in der hauseigenen Leadership-Akademie geschult. 72 Seminare und Workshops mit über 600 Teilnehmern realisierte er allein 2009. Zur Weiterbildung gehören erfolgsentscheidende Themen wie Zeitmanagement, professionelles Beschwerdemanagement oder Stressbewältigung, etwa für den Fall, dass an der Theke mal wieder zehn Gäste gleichzeitig bedient werden wollen.

Eine Erlebniswelt für Nachtschwärmer

Seit 1998 führt Marc Klejbor die 2500 Quadratmeter große Diskothek mit 140 Mitarbeitern. Mit vier Tanzflächen, einer Lounge, einem Restaurant und einem Out-

door-Strand von 2000 Quadratmetern bietet der Club weit mehr als nur Raum zum Tanzen. Der Trend-Treff, der auch Live-Konzerte präsentiert, ist komplett ausgelastet. Damit das so bleibt, betreibt das „Klejbor’s“ tägliche „Marktforschung“: Die Besucher werden quantitativ und qualitativ nach Alter und Geschlecht erfasst. Gemessen wird auch die Frequentierung der einzelnen Tanzflächen nach Uhrzeit. Entspricht der Istzustand nicht den Umsatzzielen, steuert der Besitzer mit Sonderaktionen dagegen. Bei einem Männerüberschuss etwa lockt der Club weibliche Gäste mit einem kostenlosen Begrüßungssekt. Für neues Publikum gestaltet Marc Klejbor gern auch mal die Kulisse um. „Wer dauerhaft Qualität bieten will, muss sich wandeln“, meint der Disko-Manager realistisch. Der wirtschaftliche Erfolg gibt ihm recht: Der Pro-Kopf-Umsatz wuchs 2009



Der Mühe Lohn: Dr. Hans-Jürgen Richter von TÜV Rheinland (r.) überreicht Marc Klejbor (M.) das QM-Zertifikat.



um 5,5 Prozent. Die Eschweiler Diskothek dürfte übrigens die einzige sein, die nach der internationalen Qualitätsnorm ISO 9001 zertifiziert ist. Bei den praxisorientiert durchgeführten Audits fiel TÜV Rheinland-Auditorin Susanna Weber Verbesserungspotenzial auf. Heute läuft der Betrieb strukturierter, die hohen Qualitätsstandards ließen sich nochmals steigern.

Azubis suchen nach Energieeffizienz

Optimierte Prozesse lassen Raum für neue Service-Ideen, die im Kleinen wirken, aber bei den Kunden sehr gut ankommen. An der Garderobe vergessene Jacken, Pullover und Taschen werden drei Monate gelagert, danach gehen sie an die Caritas. Wer seinen Personalausweis nicht wieder abholt (Minderjährige müssen ihn am Eingang abgeben), wird vom „Klejbor’s“-Team telefo-

nisch daran erinnert. Ein Service, den die Jugendlichen sehr zu schätzen wissen. Mehr Zeit bleibt jetzt auch für die Kür. Besonders glücklich ist der Diskothekenbesitzer über die neuen Zielvereinbarungen mit seinen Mitarbeitern: „Wir haben unsere Service-Stufen ‚Handeln‘ und ‚Handeln mit Sinn & Ziel‘ zu ‚Mit-Denken‘ und ‚Weiter-Denken‘ optimiert – wir wollen, dass das Team ein Teil des Geschäfts ist, und haben das auch so festgeschrieben.“ Es entstand ein Leitbild, das motiviert und die Identifikation mit dem Unternehmen noch steigert. So brüten sieben Auszubildende derzeit darüber, wie die Disko die Umweltnorm ISO 14001 erreichen kann. „Zuerst suchen sie nach Einsparpotenzial für mehr Energieeffizienz“, sagt Klejbor. „Ich bin gespannt auf die Ergebnisse.“ Nach der Erstzertifizierung durch TÜV Rheinland 2008 fand Ende 2009 das

erste Folgeaudit zum Qualitätsmanagement statt. „Mit voller Punktzahl bestanden“, lobt die Auditorin. „Aber ich habe nichts anderes erwartet.“ Auch Klejbor zeigt sich zufrieden: „Ich hoffe, wir können damit die Vorurteile über die Branche aus dem Weg räumen. Diskotheken und Qualitätsmanagement sind absolut vereinbar.“ Der Imagewandel ist eingeläutet. Mehrfach kooperierte das „Klejbor’s“ bereits mit der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule (RWTH) Aachen bei Marketingprojekten. Und Marc Klejbor selbst ist ein gefragter Referent: für modernes Qualitätsmanagement.

INFORMATION

Corinna Klempt
corinna.klempt@de.tuv.com
+49 221 806-4562

www.klejbor.de



María de Lourdes Vazques-Mechant schloss ihr MBA-Studium an der ESMT 2008 ab und arbeitet heute bei Rolling Stock – Mass Transportation.



WISSEN FÜR EINE BESSERE WELT

An der ESMT European School of Management and Technology in Berlin treffen die Führungskräfte von morgen auf die Entscheider von heute. Programmatisch ist die Privathochschule an der Spree das Aushängeschild für ein Management, das auf europäischen Werten und deutschen Tugenden fußt.

Harvard, INSEAD Fontainebleau, IMD, London Business School – klangvolle Namen von Wirtschaftsschulen mit Weltruf, die seit Jahrzehnten die Elite des Managements von morgen hervorbringen. Auch für die Ausbildung des Top-Personals deutscher Unternehmen waren die Adressen im Ausland stets erste Wahl – bis 2002.

Gute Führung aus europäischer Sicht

Seinerzeit entschieden die 25 größten DAX-Unternehmen – darunter Siemens, Allianz, E.ON und Münchener Rück – eine deutsche Business School für ihre Manager zu gründen, unterstützt durch die damalige Bundesregierung. Die ersten Nachwuchsmenager haben als Absolventen der ESMT European School of Management and Technology ihren Master of Business Administration (MBA) inzwischen in der Tasche, rund 40 Studenten aus 21 Nationen hören im Vollzeitstudium Vorlesungen von 30 internationalen Dozenten. Zusätzlich kümmert sich die ESMT um die Weiterbildung des bestehenden Top-Managements deutscher und internationaler Unternehmen. 8300 Teilnehmer aus aller Welt absolvierten diese speziell an die Kundenbedürfnisse angepassten Seminare, die auch TÜV Rheinland nutzt. Besondere Merkmale sind der hohe Praxisbezug und die branchenspezifischen Inhalte, gelehrt von Profs für Pro-

fis. Dazu hat TÜV Rheinland seine wichtigsten weltweiten Executives sowohl an die Spree als auch zur CELAP (China Executive Leadership Academy Pudong) nach Shanghai geschickt.

„In rund fünf Jahren möchten auch wir unter den Top Ten in Europa sein“, beschreibt Dr. Olaf Plötner, Associate Dean of Executive Education der ESMT, das Ziel. Die Berliner Einrichtung, die sich aus Studiengebühren, Zuwendungen, Forschungsmitteln und Seminargebühren finanziert und auch forschungsbasierte Beratung anbietet, hat keine traditionsreiche Geschichte, aber dafür einen bemerkenswerten Ansatz. Die drei Schwerpunkte „Responsible Leadership“, „Sustainable Management“ und „Management of Technology“ basieren alle auf dem Gründungsgedanken: spezifisch europäische Business-Werte und den typisch deutschen Führungsstil zu vermitteln – in der Standardsprache Englisch.

Lehrstuhl für CSR eingerichtet

„Führungskräfte, die global denken, verantwortlich und nachhaltig handeln und das Individuum respektieren“, bringt Dr. Olaf Plötner das „typisch Europäische“ auf den Punkt. „Wir vermitteln neues Wissen, das die Erfahrungen Europas und die in der Technologie ruhenden Kräfte für eine ausgewogene wirtschaftliche Entwicklung ein-

setzt“. Und dies in Verbindung mit einem „typisch deutschen Führungsstil“, der sich durch eine klare Ausrichtung auf Strukturen, systematische Konzeptarbeit und rationale Projekt-Umsetzung auszeichnet. Beide Aspekte stehen seiner Erfahrung zufolge in den USA, Asien und in der arabischen Welt hoch im Kurs. Wie wird der europazentrierte Ansatz der ESMT die globale Wirtschaft von morgen beeinflussen? „Wir können nur sehr kleine Schritte machen“, sagt Dr. Plötner bescheiden. „Aber vielleicht können wir dazu beitragen, dass sich verantwortungsvolles Denken in Führungspositionen weiter ausbildet.“ Gerade hat die ESMT einen Lehrstuhl für Corporate Responsibility gegründet. Auch hier zählt der Praxisbezug. „Alles Gelernte ist nur sinnvoll, wenn die Studenten es auch einsetzen, um damit in ihrem späteren Arbeitsumfeld etwas Positives zu bewirken“. Das Wissen dazu lässt sich an der Uni vermitteln, ein starker Charakter nicht.

UNTEN VON LINKS NACH

RECHTS:

Die ESMT im ehemaligen Staatsratsgebäude der DDR in Berlin.

Dr. Olaf Plötner verfolgt ehrgeizige Ziele für die ESMT.

Studenten feiern ihren Abschluss.

INFORMATION

Norbert Schnettberg
norbert.schnettberg@de.tuv.com
+49 221 806-2472

www.esmt.org



Natürlicher Lebensraum: Die Tiere in Hellabrunn, wie etwa Papageien, rote Pandas, Orang-Utans oder Zebras, haben viel Platz.

Nikica streift seelenruhig durch die Straßen Plavnicas. Die Einwohner aus dem Dorf im Süden Montenegros kennen die stattliche Dame gut. Denn die Flusspferdkuh ist schon öfter aus dem örtlichen Privat zoo ausgebüxt. Und auch an diesem Januar-morgen hat das elf Jahre alte und zwei Tonnen schwere Tier die Gunst der Stunde genutzt: Heftige Regenfälle hatten ihr Gehege überflutet, so dass Nikica einfach herausschwimmen konnte. Erst wenn der Wasserstand sinkt, könne sie wieder zurück, erklärt Zoobesitzer Dragan und streitet sich derweil mit den Behörden, wer für das Einfangen der entlaufenen Hippo-Dame zuständig ist. Noch hoffen alle, dass Nikica freiwillig in ihr Gehege zurückkehrt.

Fütterung der Raubtiere

„Abwarten und Tee trinken“ ist nicht die übliche Vorgehensweise in solchen Fällen, wie ein Blick in andere Zoos zeigt. Im Tierpark Hellabrunn, dem Zoo der Stadt München, finden regelmäßig Notfallübungen statt, bei denen das Personal beweisen muss, dass jeder weiß, was zu tun ist, wenn ein Tier ausbricht, angefangen von den zu ergreifenden Schutzmaßnahmen für

die Besucher bis zum sicheren Umgang mit Betäubungspfeilen. Auch wenn beim letzten Test der angeblich entlaufene Schneeleopard tatsächlich nur eine Zoomitarbeiterin war, die in einem weißen Osterhasenkostüm steckte, so hat der Einsatz aller Beteiligten deutlich gezeigt: Hellabrunn hat die erforderlichen Notfallprozesse für einen Tierausbruch bestens etabliert. Das kann Monika Flierl von TÜV Rheinland bestätigen. Sie hat diesen Punkt im Rahmen einer Zertifizierung des Qualitätsmanagements (QM) des Tierparks unter die Lupe genommen. Dabei geht es allgemein darum, zu kontrollieren, ob die Gegebenheiten vor Ort sowohl mit den gesetzlichen Vorgaben als auch den vom Zoo selbst auferlegten Zielsetzungen übereinstimmen. Durch jährliche Überwachungsaudits sorgen die Experten dafür, dass der Park die hohen Standards auch in Zukunft hält.

Bei dem zweitägigen QM-Audit nach ISO 9001 werden auch Aspekte wie Tierpflegerausbildung und Versorgung der Tiere berücksichtigt. Dabei schaut sich die Expertin jedoch nicht die Produkte und Dienstleistungen des Parks an, sondern den Weg

INFORMATION

Monika Flierl
flierl@de.tuv.com
+49 911 655-3117

www.tierpark-hellabrunn.de

WILDE KREATUREN

Was macht ein Zoo eigentlich, wenn ein Tier ausbricht? In München trainiert man den Ernstfall mit einem „falschen Hasen“ – und wird für dieses Risikomanagement ausgezeichnet. Ein Besuch im Tierpark Hellabrunn.



dorthin. „Ich überprüfe nicht die Qualität des Tierfutters, sondern wie dessen Bereitstellung abläuft“, erklärt Monika Flierl. Dazu kontrolliert sie mittels der relevanten Dokumente, ob die für den Einkauf zuständigen Mitarbeiter das nötige Wissen besitzen, um das richtige Futter auszuwählen, zu lagern und in der richtigen Menge zusammenzustellen. Hellabrunn erweist sich darin als mustergültig.

Im Einklang mit der Natur

Auch in Sachen Umweltschutz kann sich der Tierpark sehen lassen. Da er in einem Naturschutzgebiet – den Isarauen – liegt, hat sich Hellabrunn von TÜV Rheinland auch nach ISO 14001 zertifizieren lassen. Dieses Umweltaudit führte Flierls Kollege, Jürgen Löbel, durch, der unter anderem prüfte, wie verantwortungsvoll der Zoo mit Wasser und Strom umgeht – etwa bei der Kühlung des Polariums oder beim Beheizen des Aquariums. Die besten Stromsparmöglichkeiten sind allerdings sinnlos, wenn sie nicht konsequent umgesetzt werden. Darum kümmern sich in Hellabrunn auch die engagierten Mitarbeiter. „Ihr Einsatz hat wesentlich dazu beigetragen, dass der Tier-

park das begehrte TÜV Rheinland-Zertifikat erhalten hat“, betont Flierl. Damit ist Hellabrunn einer der ersten Zoos in Deutschland, die über ein zertifiziertes Qualitäts- und Umweltmanagement verfügen. Die Münchner müssen sich also im Gegensatz zu den Bewohnern von Plavnica keine Sorgen machen, dass ihnen nach dem nächsten Regen ein Flusspferd auf der Straße begegnet.

FREIE SICHT

Der Tierpark Hellabrunn wurde im Jahr 1911 als erster Geo-Zoo der Welt gegründet. Die Tiere leben ihrer geographischen Verbreitung entsprechend in komplexen Gemeinschaftshaltungen. Dank eines großzügigen Grabensystems und einer sehr natürlichen Landschaftsgestaltung genießt der Besucher einen herrlichen, ungehinderten Blick auf die Tiere, wie er ihn sonst nur bei Freilandbeobachtungen erwarten kann.

Ein Flusspferd mit Freiheitsdrang: In Montenegro spaziert öfter mal eine Hippo-Dame durchs Dorf.



ZUR PERSON

Stefan Spies ist seit Ende der 1990er-Jahre als Coach für Körpersprache in Deutschland bekannt. Auf der Neujahrskonferenz von TÜV Rheinland erläuterte der Opern- und Theaterregisseur anschaulich und auf amüsante Weise, welche Kraft, Wirkung und Potenziale positive und negative Körpersprache in Alltag und Beruf haben. Das Buch zum Programm: „Der Gedanke lenkt den Körper“ von Stefan Spies ist 2010 bei Hoffmann und Campe erschienen. Mehr unter: www.spies-regie.de



VON DER BÜHNE IN DIE BUSINESSWELT

Der Theater- und Opernregisseur Stefan Spies coacht die deutsche Management-Elite in wirkungsvoller Körpersprache. „Wer die Signale der Körpersprache kennt, ist in der Lage, souveräner aufzutreten“, ist sein Credo. Und er verspricht: „In Meetings kommt keine Langeweile mehr auf.“

Hält Stefan Spies einen Vortrag, ist ihm die Aufmerksamkeit gewiss: Mit fester Stimme, viel Charme und einer gehörigen Portion Humor zieht der 44-Jährige die Zuhörer in seinen Bann. „Nervosität kenne ich vor allem von meinen ersten Auftritten, doch gelegentlich bin ich auch noch heute aufgeregter“, verrät er. „Nur merkt man es mir nicht an.“ Der erfahrene Bühnenmensch weiß schließlich, was der Körper verrät. Der Trick dabei ist, das eigene Körpergefühl auch für die „Bühne des Lebens“ zu nutzen. Zugrunde liegt dabei die Erkenntnis: Gedanken lenken unsere Körpersprache.

Haltung bewahren!

„Nicht äußere Effekte, sondern die innere Haltung begründet einen gelungenen Auftritt im Berufs- und Privatleben“, sagt Spies. Dabei kommt es darauf an, authentisch zu sein. Denn wer nur auf Wirkung aus ist, hat schon verloren, weil er zu sehr mit seiner Absicht und nicht mit seinem Handeln beschäftigt ist. Wer sich aber zum Beispiel wirklich konzentriert einer Sache widmet, wirkt *per se* schon wichtig. Ihn interessiert nur die Arbeit, nicht seine Wirkung auf andere. Entsprechend lässt sich der Körper über die innere Haltung lenken, betont der Coach: Indem man eine berufliche (oder private) Situation anders „denkt“ oder „fühlt“, verändert sich die Einstellung dazu – und damit die Körpersprache. Ein Beispiel: Wer vor dem wichtigen Termin beim Chef ein

unerfreuliches Telefonat führt, trägt den Zorn mit ins Meeting – und das ist demjenigen anzusehen. „Wenn ich mich stattdessen innerlich auf ein bevorstehendes schönes Ereignis freue, wirke ich gleich lockerer“, erklärt Stefan Spies. Ein Trick, den er auch Top-Managern empfiehlt. Dass die sich heute von ihm beraten lassen, hätte er vor 20 Jahren wohl nicht gedacht: Nach dem Germanistikstudium debütierte der gebürtige Münchner 1990 als Theaterregisseur mit einer Inszenierung von „Fräulein Julie“. 1995 begann er Schauspielunterricht für angehende Opersänger zu geben. Ein wegweisender Schritt: „Ich musste aus Gesangsstudenten, die teilweise recht wenig Talent für die Schauspielerei mitbrachten, mitreißende Ergebnisse herausholen“, erinnert er sich. Und genau hier sieht Spies die Brücke zur Businesswelt. Auch im Geschäftsleben geht es oft darum, in neuen, ungewohnten Situationen zu überzeugen. Mit Schauspiel habe das aber nur bedingt zu tun, unterstreicht Spies, der seine Trainerlaufbahn in einem Unternehmen für Personalberatung begann: „Niemand lernt bei mir, etwas darzustellen, was er nicht ist.“

Eine Frage des Status

Gerade im Berufsalltag nehmen Menschen – häufig unbemerkt – anderen gegenüber einen bestimmten Status ein. Diese innere Haltung verdeutlicht, wie der andere tat-



Ganz wichtig – die Sitzposition beim Personalgespräch. OBEN: die konfrontative Lösung. Beide sitzen sich wie Kontrahenten gegenüber. UNTEN: die verbindende Position. Der schräg gestellte Stuhl erzeugt einen Winkel und entschärft die „Duell-Situation“.

sächlich zu einem steht. Die Körpersprache verrät dabei, welche Position man innehat. Aus einem „Hochstatus“ heraus dominiert man den anderen. Das zeigt sich in einer aufgerichteten Körperhaltung, einem schulterbreiten Stand, ausladenden Gesten und einem Blick, der leicht von oben nach unten geht. Im „Tiefstatus“ hingegen wird man dominiert. Dabei zieht man den Körper zurück, steht mit geschlossenen Beinen da, macht nur sparsame Gesten und schaut mit leicht gesenktem Kopf von unten nach oben. „Das Statusverhalten kann, muss aber nicht einer gegebenen Rangfolge entsprechen“, erklärt Spies. Aufschlussreich sind daher Situationen, in denen äußeres und tatsächliches Statusverhalten voneinander abweichen, etwa bei heiklen Verhandlungen, in denen unterschiedliche Interessenvertreter um einen Kompromiss ringen. Wer dabei auf die Körpersprache der anderen achtet, erkennt verdeckte Machtverhältnisse und verborgene Absichten – und kann flexibel darauf reagieren.

In der Ruhe liegt die Kraft

Solche Strategien für einen erfolgreichen Auftritt bringt Stefan Spies Interessierten



Kommt im Bewerbungsgespräch nicht an: Anbiederung wirkt überengagiert.

mittlerweile bundesweit in Seminaren und Workshops bei. Den Körper-Coach reizt es, mit seiner Arbeit Menschen konkrete Hilfe zu bieten, etwa für das korrekte Verhalten in schwierigen Meetings. „Um unnötig Ärger mit Kollegen zu vermeiden, sollte ein Interessenkonflikt auf der Sachebene ausgetragen werden“, rät Spies. Dabei drückt sich die Absicht zu einem fairen Schlagabtausch auch in der Körpersprache aus: Wenn man selbst nicht redet, wirkt es souveräner, sich körperlich etwas zurückzuziehen und den „Gegner“ entspannt zu beobachten. „Ständige Anspannung mindert Ihre Stärke“, sagt der Experte. Wer sich im Griff hat, strahlt hingegen Ruhe aus – was sich positiv auf alle Anwesenden auswirkt. Das Wissen um die Körpersprache, so Spies, ist aber keine Fernbedienung, mit der man Menschen auf Knopfdruck manipulieren kann.

Impressum

Herausgeber: TÜV Rheinland Holding AG, Kommunikation,
Am Grauen Stein, D-51105 Köln

 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.

Telefon: +49 221 806-2121 Verantwortlich: Aud Feller
Telefax: +49 221 806-1760 Redaktion: S+L Partners GmbH, Köln
Internet: www.tuv.com Druck: Druckhaus Ley + Wiegandt, Wuppertal

Fotos: Avo Photography, Vanessa van Vreden, S.1; Oskar – Fotolia.com, S. 2; Ralf Bille, S. 2, 3, 7, 11, 13, 19, 20; Marc Klejbor Marketing & Merchandising GmbH, S. 2, 24, 25; Angelika Möthrrath – Fotolia.com, S. 3; Jan Will – Fotolia.com, S. 4, 5; yukosourov – Fotolia.com, S. 6, 7; Andreas Meyer – Fotolia.com, S. 8; StudioAraminta – Fotolia.com, S. 8, 9; typomaniac – Fotolia.com, S. 8; TimurD – Fotolia.com, S. 9; Maxim_Kazmin – Fotolia.com, S. 9; TM-Design – Fotolia.com, S. 9; A. Seifert – Fotolia.com, S. 9; Stefan Rajewski – Fotolia.com, S. 9; Better Place, S. 10; vege – Fotolia.com, S. 13; eyewave – Fotolia.com, S. 14; nyul / iStockphoto S. 15; TÜV Rheinland, S. 16, 25; George Hammerstein / CORBIS, S. 16; Xavier Marchant – Fotolia.com, S. 17; George Dolgikh – Fotolia.com, S. 17; Brother International GmbH, S. 21; Nelson Mandela Bay Municipality, S. 22, 23; European School of Management and Technology, S. 26; Tierpark Hellabrunn, S. 28, 29; Eric Isselée – Fotolia.com, S. 29; Johannes Seyerlein, S. 30, 31, 32; shockphoto – Fotolia.com, S. 32, 33.

 **Print 2 kompensiert**
Ident-Nr. 104887

 **Mixed Sources**
Produktgruppe aus vorbildlich
bewirtschafteten Wäldern und
anderen kontrollierten Herkünften
www.fsc.org Zert.-Nr. SCS-COC-001411
© 1996 Forest Stewardship Council

AUSWAHL AUS DEM ANGEBOT DER TÜV RHEINLAND AKADEMIE

TERMIN/ORT	SEMINAR/KONFERENZ	PREIS JE VERANSTALTUNG ZZGL. MWST.
Ab 7.6.2010 Neuwied Ab 28.6.2010 Köln Ab 3.9.2010 Gera Ab 6.9.2010 Offenbach	Wundexperte (ICW) (in Blockform oder als berufsbegleitender Lehrgang)	€ 785,- Prüfung € 60,- MwSt.-befreit
25.–27.5.2010 Hannover 14.–16.6.2010 Hamburg 15.–17.6.2010 Köln	Qualitätsassistent (TÜV)	€ 995,- Prüfung € 220,-
9.–10.6.2010 Frankfurt/Main 1.–2.7.2010 München 6.–7.9.2010 Köln	QM-Lieferantenauditor (TÜV)	€ 895,- Prüfung € 160,-
7.–12.6.2010 Dresden	Betrieblicher Brandschutzbeauftragter (TÜV)	€ 1.650,-
Ab 20.9.2010 Nürnberg Ab 17.1.2011 Köln	Manager Regulatory Affairs Medical De- vices International mit Hochschulzertifikat	€ 4.950,- Prüfung € 700,-
14.–18.6.2010 Berlin-Spandau 21.–25.6.2010 Köln 5.–9.7.2010 München	Datenschutzbeauftragter (TÜV)	€ 2.255,-
17.–21.5.2010 Köln 14.–18.6.2010 Berlin-Spandau 13.–17.9.2010 Hamburg	IT-Security-Beauftragter (TÜV)	€ 2.195,-
Ab 15.6.2010 Berlin-Marzahn Ab 31.8.2010 Köln	Instandhaltungs-Manager (TÜV) / Instandhaltungs-Fachingenieur (TÜV) (Modulare Seminarreihe mit Abschluss)	€ 1.520,- pro Modul Prüfung € 185,-
Ab 22.5.2010 Offenbach Ab 14.9.2010 Aachen Ab 3.11.2010 Neuwied Ab 9.11.2010 Krefeld	Medizinischer Kodier- und Dokumen- tationsassistent (in Blockform oder als berufsbegleitender Lehrgang)	Preis auf Anfrage
10.11.2010 Köln mit Vorabendprogramm 17.11.2010 Köln	2. Kölner Datenschutz-Konferenz 1. Kölner BGM-Kongress (Betriebliches Gesundheits-Management)	€ 395,- Preis auf Anfrage
3.12.2010 Köln mit Vorabendprogramm 3.12.2010 Köln mit Vorabendprogramm	4. Kölner Schimmelpilz-Konferenz 4. Wärmedämm-Konferenz	€ 345,- € 345,-
Ab 9.6.2010 Köln Ab 4.10.2010 Köln Ab 28.10.2010 Berlin-Spandau	Bauleiter (TÜV) Seminarreihe mit fünf 2-tägigen Modulen	€ 2.960,-
Ab 17.5.2010 Frankfurt/Main Ab 6.9.2010 Potsdam Ab 2.11.2010 Köln	Fachkraft für Arbeitssicherheit Lehrgang mit 6 Modulen (25 Tage)	€ 5.010,- MwSt.-befreit

Die ausführlichen Programme senden wir Ihnen auf Wunsch gerne zu.

TÜV Rheinland Akademie GmbH, Am Grauen Stein, 51105 Köln (Poll), Telefon: 0221 806-3000, Telefax: 0221 806-1534

TÜV Rheinland Akademie GmbH, Rhinstraße 46, 12681 Berlin, Telefon: 030 43663-234, Telefax: 030 43663-240

Näheres unter www.tuev-akademie.de oder unter Telefon 0800 8484006

ANFRAGE DIREKT PER FAXANTWORT



FAXANTWORT 0221 806-1534

**Info-Anforderung: Bitte schicken Sie mir zu folgenden
Veranstaltungen Informationsmaterial:**

VERANSTALTUNG

VERANSTALTUNGSORT/-TERMIN

--	--

VERANSTALTUNG

VERANSTALTUNGSORT/-TERMIN

--	--

Ihre Kontaktdaten:

TITEL/AKAD. GRAD

--

NAME, VORNAME

--

FIRMA/ABTEILUNG

--

FUNKTION

--

STRASSE, NUMMER

--

PLZ, ORT

--

E-MAIL

TELEFON/FAX

--	--

Ich bin damit einverstanden, dass die von mir gemachten Angaben gespeichert werden – zum Zweck der zwischen mir und der TÜV Rheinland Group entstandenen und entstehenden Kommunikation.