

Wie präsentiere ich meine Dienststelle souverän und kundenorientiert?

Produktnummer
2025-44057F

Termin
14.10.2025
09:15–16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
276,00 EUR (keine MwSt.)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Einleitung

Im Mittelpunkt Ihrer täglichen Arbeit stehen die Bürger*innen – ganz gleich, ob sie persönlich anwesend sind, schreiben oder anrufen. Als Mitarbeitende des Amtes haben Sie also eine anspruchsvolle Aufgabe: Sie vertreten einerseits den Staat und müssen die geltenden Vorschriften beachten – auch wenn dies nicht immer dem Willen der Bürger*innen entspricht. Andererseits wird von Ihnen erwartet, dass Sie den Kontakt freundlich, kompetent sowie effizient gestalten und professionell mit schwierigen Situationen umgehen.

An diesem Punkt setzt dieses Seminar an. Sie erhalten passende Tipps für Ihre tägliche Arbeit, die Ihnen helfen, diese mit Freude zu erledigen und Bestätigung zu finden.

Inhalte

- Kundenerwartungen und Kundenbedürfnisse antizipieren und bedienen
- Menschen lesen und individuellen Kontakt herstellen
- Eine positive Gesprächsatmosphäre herstellen, Gespräche souverän beginnen und zum Abschluss bringen
- Welche "Sünden" und "Fallen" kann ich im Kundenkontakt vermeiden?
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen, aggressiven Kunden und Beleidigungen
- Eigene Stimmungen und negative Gefühle steuern und in einem guten Zustand bleiben

Dozent

Barbara Oddie

Veranstalter

VWA Freiburg

Ort

Online

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)