



Souverän im Umgang mit schwierigen Kund:innen und belastenden Arbeits-/Konfliktsituationen

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-41440K	28.04.2026	319,00 EUR
	09:00-16:45 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Die Mitarbeitenden haben eine verantwortungsvolle Aufgabe, da sie für die Bürgerinnen und Bürger die Verwaltung nach außen repräsentieren und auch gegenüber schwierigen Kundinnen und Kunden gleichbleibend freundlich sein müssen – unabhängig von der eigenen Tagesform. Während der Sprechzeiten und vor allem zu Stoßzeiten sind sie daher oft einem Wechselbad der Gefühle ausgesetzt. Wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und situationsangepasst zu handeln, erfahren Sie in diesem Seminar.

Inhalte

- Belastungs- und Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Eigene Belastungsmuster erkennen
- Wirksame Ansatzpunkte zur persönlichen Stressprophylaxe
- Hilfreiche Denk- und Handlungsmuster erweitern
- Das „Notfallprogramm“ in angespannten Situationen
- Reaktionsstrategien im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Innere Widerstandskraft entwickeln
- Konkrete Übungen und Anwendungen

Dozierende

Eva Himmelsbach

Gesundheits- und Krankenpflegerin, Diplom-Psychologin, Beraterin und Coach, Freiburg

Lernziele

Ort

VWA Baden
Kaiserallee 12 e
76133 Karlsruhe

Kontakt

Information

Stephanie Krenze
0721985 50 17
stephanie.krenze@vwa-baden.de

Konzeption und Beratung

Stephanie Krenze
0721985 50 17
stephanie.krenze@vwa-baden.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Sie reflektieren Ihre persönlichen Reaktionsmuster in schwierigen Kundenkontakten

und verbessern Ihre Fähigkeiten, angemessen zu reagieren.

Sie erfahren auch, wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und

situationsangepasst zu handeln.

Zielgruppe

Menschen im direkten oder telefonischen Kundenkontakt

Veranstalter

VWA Karlsruhe