

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

Produktnummer
2026-41440K

Termin
28.04.2026
09:00-16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
319,00 EUR

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