

# Top im Kundenkontakt – Ihr Gegenüber richtig einschätzen und angemessen reagieren können

<b>Produktnummer</b>	<b>Termin</b>	<b>Gebühren pro Teilnehmer/-in</b>
2026-1604SP	07.10.2026 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	282,00 EUR
		Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Wer viel mit Menschen zu tun hat und wem persönlicher Kontakt wichtig ist, benötigt eine gute Menschenkenntnis. Diese Fähigkeit, bestimmte Verhaltensweisen und Eigenschaften zu erkennen und einzuordnen steigt mit wachsender Erfahrung. Denn: Wer versteht, was uns antreibt und andere bewegt, entwickelt ein besseres Verständnis für eigene und fremde Verhaltensweisen und Reaktionen.

Jeder Mensch ist anders und meist sind sie anders als man selbst; doch gibt es viele Ähnlichkeiten in den persönlichen Eigenschaften und Motiven. Wer sich dieser Muster bewusst ist, versteht besser wie der andere „tickt“. In diesem Seminar lernen Sie einfach anzuwendende und praxisbewährte Modelle kennen, um die unterschiedlichsten Menschen in Ihrem beruflichen Alltag adäquat, schnell und zielsicher einschätzen zu können und wie Sie angemessen darauf eingehen können.

## Inhalte

- Warum gute/professionelle Menschenkenntnis wichtig für uns ist
- Psychologische Grundlagen – kurzer Überblick
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Eigene Muster und unsere Projektion auf das Verhalten anderer
- Die gefährliche Falle des „Schubladendenkens“
- Motive und Werte – unsere Antreiber für das Handeln
- Alltagstaugliche Modelle für die berufliche Praxis
- Menschen schnell einschätzen können: das Typen-Modell nach C. G. Jung
- Angemessene Reaktionen und Handlungsoptionen
- Andere in ihrem Verhalten verstehen und diesem angemessen begegnen
- Mehr Handlungsfreiheit gewinnen und sich nicht von den Handlungen des Gegenübers steuern lassen
- Praxis: Bearbeitung Ihrer Fallbeispiele und Fragen aus dem Berufsalltag

## Dozent

### Ort

VWA Bildungshaus  
Wolframstr. 32  
70191 Stuttgart

### Kontakt

#### Information

Lisa Slotta  
0711 21041-52  
l.slotta@w-vwa.de

#### Konzeption und Beratung

Hanna Baus  
0711 21041-49  
h.baus@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

**Sven Herrmann**

Geschäftsführer NOVELIS GmbH, Tübingen

Allgemeine Rhetorik (M. A.)

Personalentwickler, Selbstständiger Trainer, Coach,

Kommunikations- und Führungsexperte in Deutschland und der Schweiz,

Lehrbeauftragter der Universität Tübingen im Fachbereich Allgemeine Rhetorik

**Lernziele**

In diesem Seminar lernen Sie einfach anzuwendende und praxisbewährte Modelle kennen, um die unterschiedlichsten Menschen in Ihrem beruflichen Alltag adäquat, schnell und zielsicher einschätzen zu können und wie Sie angemessen darauf eingehen können.

**Zielgruppe**

Mitarbeiter/-innen von Bürgerbüros und Bürgerämtern