

## Top im Kundenkontakt – Freundlich und kompetent auch unter Anspannung und Stress

**Produktnummer**  
2026-1608SP

**Termin**  
11.11.2026  
09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**  
282,00 EUR

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

Im Bürgerbüro treffen verschiedene Erwartungen aufeinander: Kundinnen und Kunden wollen möglichst schnell und in ihrem Sinne positiv bedient werden. Die Mitarbeiter:innen wollen kundenorientiert und rechtmäßig ihre Aufgaben erledigen. Damit stehen die Mitarbeiter:innen häufig unter Druck – denn was rechtmäßig ist, ist manchmal für den Kunden/die Kundin nicht zufriedenstellend und die Bearbeitungszeit wird sowieso als zu lange empfunden. Die Mitarbeiter:innen 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.

Es können nicht immer alle Rahmenbedingungen, die belastenden Stress erzeugen, beseitigt oder grundlegend verändert werden, sodass Stress nicht mehr auftritt. Jeder für sich kann aber einiges dazu beitragen, das persönliche Stressempfinden zu verändern, indem das eigene Stressverhalten wahrgenommen und es bewusst in die gewünschte Richtung gelenkt wird. Die eigene Einstellung und Bewertung sind beeinflussbar und können selbst in die Hand genommen werden, um so Druck zu reduzieren.

### Inhalte

- Stressursachen, Stress- & Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Das eigene Verhalten in Stresssituationen: Individuelle Ursachen und Reaktionen
- Maßnahmen zur Verbesserung der persönlichen Konflikt- und Stressresistenz
- Konkrete Fallbearbeitung der Teilnehmenden

### Dozentin

**Evelyn Kälker**

Supervisorin (DGSV), Lehrcoach

### 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](#)

Trainerin für Kommunikations- und Führungskompetenz, Esslingen  
Tätigkeitsschwerpunkte: Kommunikation und Gesprächsführung, Business Small Talk, Mitarbeiterführung und Coaching,  
Bodywareness Councillor, Bodywareness Practitioner, Personalentwicklerin, seit über 20 Jahren in der Erwachsenenbildung tätig

## Lernziele

Die Teilnehmer/-innen haben die Möglichkeit, sich mit den vorhandenen Belastungen und den eigenen Reaktionen auf Stress auseinander zu setzen. Sie lernen Stressbewältigungsstrategien kennen und können individuelle Lösungen entwickeln, um längerfristigen und akuten Belastungen besser gewachsen zu sein.

## Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen von Bürgerämtern und Bürgerbüros