

Zwischen Serviceorientierung und klaren Grenzen – Beschwerdekommunikation und Erwartungsmanagement im Bürgerbüro

Produktnummer

2027-2297SP

Termin

14.10.2027

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

288,00 EUR

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

Inhalte

- Beschwerden im Bürgerbüro professionell aufnehmen, einordnen und strukturieren
- Erwartungsdruck erkennen: Wartezeiten, Terminfrust, fehlende Unterlagen und nicht erfüllbare Anliegen
- Beschwerdegespräche steuern: Verständnis zeigen, Anliegen klären, nächste Schritte benennen
- Nach einem „Nein“ handlungsfähig bleiben: Alternativen aufzeigen, ohne falsche Zusagen zu machen
- Umgang mit Eskalationswünschen: „Ich möchte sofort die Leitung sprechen“ souverän bearbeiten
- Serviceorientierte Sprache bei rechtlich oder organisatorisch begrenzten Handlungsspielräumen
- Praxis: typische Beschwerdesituationen aus dem Bürgerbüro mit Formulierungsübungen

Dozent

Dominik Beierbach

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen der Bürgerämter und Bürgerbüros

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](#)