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

Produktnummer
2025-41440K

Termin
13. Mai 2025
09:00 bis 16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
319,00 € (inkl. Seminarunterlagen und Mittagessen)

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

Inhalte

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.

Programm

- 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

Dozentin

Eva Himmelsbach
Dipl.-Psychologin, Gesundheits- und Krankenpflegerin, Beraterin und Coach

Zielgruppe

Menschen im direkten oder telefonischen Kundenkontakt

Ziele

Sie reflektieren Ihre persönlichen Reaktionsmuster in schwierigen Kundenkontakten und verbessern Ihre Fähigkeiten, angemessen zu reagieren.

Ort

Studienhaus
Kaiserallee 12e
76133 Karlsruhe

Google Maps

Kontakt

Information

Stephanie Krenze
0721 98550-17
Stephanie.Krenze@vwa-baden.de

Konzeption und Beratung

Stephanie Krenze
0721 98550-17
Stephanie.Krenze@vwa-baden.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Sie erfahren auch, wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und situationsangepasst zu handeln.