ÖFFENTLICHE SICHERHEIT UND ORDNUNG

Top im Kundenkontakt - Kommunikation als Schlüssel für gelungene Kundenorientierung

Produktnummer
2025-54101S

Termin
01. April 2025
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

Inhalte

Menschen erreichen, Vertrauen schaffen, Lösungen finden.
Der direkte Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern stellt hohe Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit von Verwaltungsmitarbeitenden. Wie gelingt es, auf unterschiedliche Erwartungen souverän zu reagieren? Wie lassen sich Missverständnisse vermeiden und schwierige Gespräche deeskalieren?

In diesem praxisnahen Training reflektieren Sie Ihren eigenen Kommunikationsstil und lernen, typische Fallstricke in der Bürgerkommunikation zu umgehen. Sie erfahren, wie Sie Formulierungen gezielt anpassen, Widerstände abbauen und selbst in herausfordernden Situationen wertschätzend und lösungsorientiert bleiben.

- Den Wandel der Erwartungen der Bürger/-innen verstehen und richtig einordnen
- Kommunikationsstil flexibel der Bedarfe der Bürger/-innen anpassen
- Den eigenen Kommunikationsstil reflektieren und verbessern
- Souveräner Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen

Dozent

Dominik Beierbach
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen von Bürgerbüros und Bürgerämtern, die ihre Kommunikationskompetenz gezielt weiterentwickeln möchten.

Ziele

In diesem Training lernen die Teilnehmenden, ihr eigenes Kommunikationsverhalten bewusst zu reflektieren und gezielt an die Erwartungen und Herausforderungen moderner Bürgerkommunikation anzupassen. Sie erkennen typische Formulierungen, die Widerstände fördern, und erarbeiten sprachliche Alternativen für eine bürgerfreundliche und lösungsorientierte Kommunikation. Zudem verstehen sie grundlegende Kommunikationsmechanismen und lernen, Gesagtes konstruktiv einzuordnen und darauf aufbauend zielführende Lösungen zu entwickeln.

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Google Maps

Kontakt

Information

Amelie Burkhardt
07112104152
a.burkhardt@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Hanna Riedel
0711 21041-49
H.Riedel@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise