ÖFFENTLICHE SICHERHEIT UND ORDNUNG

Top im Kundenkontakt - Freundlich und kompetent auch unter Anspannung und Stress

Produktnummer
2025-54106S

Termin
06. November 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

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

- 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
Trainerin für Kommunikations- und Führungskompetenz, Esslingen
Tätigkeitsschwerpunkte: Kommunikation und Gesprächsführung, Business Small Talk, Mitarbeiterführung und Coaching,
Bodywareness Councellor, Bodywareness Practitioner, Personalentwicklerin, seit

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Google Maps

Kontakt

Information

Amelie Burkhardt
0711 21041-52
A.Burkhardt@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

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

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

über 20 Jahren in der Erwachsenenbildung tätig

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen von Bürgerämtern und Bürgerbüros

Ziele

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.