

9




Kunden- und Bürgerkontakte

Kundenkontakte erfolgreich gestalten

Neben einer hohen Qualität der fachlichen Leistungen ist eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung der entscheidende Erfolgsfaktor einer Organisation.

In dieser Veranstaltung werden Möglichkeiten zur positiven Gestaltung des Kundenkontaktes aufgezeigt und auftretende Probleme thematisiert. Positive Erfahrungen im Umgang mit Kund*innen bzw. Bürger*innen werden gewinnbringend ausgetauscht, wechselseitige Verhaltenserwartungen kritisch reflektiert und Lösungen für eine optimale Service- und Kundenorientierung entwickelt. Das Training von berufstypischen Gesprächssituationen soll helfen, insbesondere im Kontakt mit schwierigen Kund*innen angemessen zu reagieren.





- Servicequalität und Kundenorientierung – was bedeutet das konkret?
- Warum sich Kundenorientierung für die Mitarbeiter*innen lohnt
- Sich auf unterschiedliche Interessen, Erwartungen und Kenntnisse einstellen
- Die Sprach-, Denk- und Gefühlswelt von Kund*innen bewusst wahrnehmen
- Die Verhaltensalternativen professionell-freundlichen Verhaltens nutzen
- Killerphrasen meiden - lösungsorientierte Formulierungen wählen
- Unangemessene Erwartungen in angemessener Form zurückweisen
- Auf Reklamationen und Beschwerden besonnen reagieren
- Den Frustrationen /Angriffen von Kund*innen konstruktiv begegnen
- „Sünden“ (gegenreden, abstreiten, relativieren, rechtfertigen) vermeiden
- Konfliktentschärfung/Deeskalation
- Bewährte Verhaltensmöglichkeiten bei Bedrohungen und Gewaltausbrüchen
- Kundenorientierung am Telefon
- Praktische Übungen zum service- und kundenorientierten Handeln

	Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Arbeitsbereichen
	mind. 6 – max. 14 Personen
	2 Tage

Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Kund*innen

Verwaltungsangehörige mit häufigem Kundenkontakt (z. B. der Ordnungsverwaltung, der Zulassungsstelle, des Ausländeramtes, des Sozialamtes und der Bürgerbüros) stehen im Arbeitsalltag immer wieder spannungs- und konfliktreichen Situationen gegenüber.

Dieses Seminar bereitet Sie darauf vor, schwierige Gesprächssituationen mit den Kund*innen souverän zu meistern. Sie lernen verschiedene Kommunikations- und Verhaltenstechniken kennen, die Ihren Arbeitsalltag „entspannter“ machen. Außerdem werden die Grundlagen einer lösungsorientierten Gesprächsführung sowie effektive Fragetechniken vermittelt und in verschiedenen Übungen ausprobiert.

	Verwaltungsmitarbeiter*innen in publikumsintensiven Arbeitsbereichen	
	mind. 6 – max. 12 Personen	
	1 Tag	<ul style="list-style-type: none"> → Was beeinflusst den Kundenkontakt in der Verwaltung? → Wann empfinden wir Menschen als „schwierig“ und warum verhalten sie sich so? → Ärger vorbeugen: Fallen und Fettnäpfchen erkennen → Wie schaffe ich es, meine Ziele und Bedürfnisse nicht aus den Augen zu verlieren? → Handwerkszeug der Gesprächsführung: aktiv zuhören, effektiv fragen und sich klar äußern → Unangenehme Entscheidungen angemessen und freundlich mitteilen → Souveräner Umgang mit Beschwerden und Kritik → Verhaltensmöglichkeiten im Falle von Provokation, Aggressionen, Bedrohungen und Gewaltausbrüchen → Methoden und Techniken, um sachlich und gelassen auf Angriffe ärgerlicher Kunden zu reagieren → Besonderheiten und Probleme in der nichtsprachlichen Kommunikation ausländischer Mitbürger*innen → Was kann man tun, wenn gar nichts mehr geht?

Effektiver Umgang mit Belastungen an Arbeitsplätzen mit viel Bürgerkontakt

Deutschland befindet sich auf dem Weg zur Dienstleistungsgesellschaft: Im ersten Quartal 2013 waren knapp 70% aller sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in Branchen aktiv, die dem Dienstleistungssektor zugeordnet werden können.

Kennzeichnend für derartige Tätigkeiten ist ein hohes Aufkommen an persönlichem Kontakt, der speziell in der öffentlichen Verwaltung besonderen Bedingungen unterworfen ist und nur zum Teil durch ein allgemeines Serviceverständnis beschrieben werden kann. Die Beschäftigten der Verwaltung bewegen sich oft in einem Spannungsverhältnis aus rechtssicherem Handeln, Kundenfreundlichkeit und Zeitdruck. Stress, Ärger oder Demotivation sind nicht selten die Folge.

Die Teilnehmenden reflektieren in diesem Seminar zunächst ihre Rolle als Vertreter und Vertreterin der öffentlichen Hand, setzen sich mit den typischen Belastungen ihres Arbeitsplatzes auseinander und lernen Ansätze zum Umgang mit empfundenen Belastungen kennen. Neben der Entwicklung von Reaktionsweisen in der konkreten Arbeitssituation geht es auch um die Anwendung von Techniken zur Stärkung der psychischen und physischen Ressourcen, um zukünftigen Anforderungen begegnen zu können.



- Reflexion und Verständnis der eigenen Rolle
- Reflexion eigener Reaktionen unter Stress
- Kennenlernen von Techniken zur akuten Kompensation von Stress
- Kennenlernen von Techniken zur Stärkung individueller Ressourcen
- Kennenlernen von Techniken zur Stärkung der Eigenmotivation
- Ableitung eines individuellen Handlungsplanes



Interessierte Mitarbeiter*innen



mind. 6 – max. 12 Personen



2 Tage

Die besondere Arbeitssituation im Sozialamt

Die Tätigkeit als Sachbearbeiter*in im Sozialamt stellt eine besondere und persönliche Herausforderung dar. Neben fundierten Rechtskenntnissen sind auch soziale Kompetenzen in erheblichem Umfang zur erfolgreichen Bewältigung der täglichen Aufgaben erforderlich.

Über Methoden zur Steuerung des Publikumsverkehrs hinaus werden die Grundlagen zielgerichteter Gesprächssteuerung vermittelt. Einen besonderen Schwerpunkt legt dieses Seminar auf den Umgang mit problematischen Kund*innen, die einen erheblichen Anteil der Zeit binden und dadurch oft Frustrationen und Aggressionen hervorrufen. Durch das Training zielgerichteter Interventionsstrategien werden die Teilnehmenden in die Lage versetzt, gerade auch solche Situationen erfolgreich zu meistern.



Mitarbeiter*innen aus dem Sozialamt



mind. 6 – max. 14 Personen



1 Tag






- Methoden zur Steuerung des Publikumsverkehrs
- Das Gesprächsverhalten in schwierigen Kommunikationssituationen (z. B. Umgang mit alkoholisierten Kunden)
- Umgang mit Täuschungen und Betrugsversuchen
- Das Sozialamt - ein gefährlicher Arbeitsplatz?
- Beratung unter hoher Arbeitsbelastung
- Die Umsetzung der gesetzlichen Aufgaben in effektives und personenzentriertes Verwaltungshandeln
- Training und Analyse schwieriger Gesprächssituationen

Kommunikation, Kooperation und Individualberatung im Fallmanagement

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden, wie sie als Fallmanager*in in jeder Situation angemessen kommunizieren. Sie lernen, die Stärken und Schwächen ihrer Klient*innen im Rahmen des Profiling realistisch einzuschätzen und davon ausgehend individuelle Fördermaßnahmen zu entwickeln, um so auch langfristig und effektiv mit den Betroffenen zusammenzuarbeiten.

- Zielsetzung des Fallmanagements
- Anforderungen an Fallmanager*innen
- Psychologische Grundlagen menschlichen Verhaltens
- Einfluss von Einstellungen, Werten und Erwartungen auf das Verhalten
- Individualberatung: Kommunikation und Interaktion
- Reaktionsmöglichkeiten und Lenkungstechniken in schwierigen Gesprächssituationen
- Typische Konfliktsituationen im Fallmanagement
- Kooperatives und konstruktives Konfliktmanagement
- Eignungsüberprüfung und Sozialanamnese
- Methoden zur Überprüfung der Eignung durch Profiling (z. B. Anamnesegespräch, Eignungstests, Persönlichkeitstests, Stärken-Schwächen-Analyse, individueller Förderplan, Coaching)





Anmerkung: Empfehlenswert ist eine vorherige Teilnahme an einer Veranstaltung zu den Rechtsgrundlagen (SGB III, SGB VIII) des Fallmanagements.

	Fallmanager*innen
	mind. 6 – max. 14 Personen
	3 Tage

Optimierung der Gesprächsführungs- und Handlungskompetenzen für Vollstreckungsbeamte

Angehörige der Ordnungsverwaltung, insbesondere Vollstreckungsbeamte, stehen im Arbeitsalltag immer wieder spannungs- und konfliktreichen Situationen gegenüber.

In diesem Seminar werden Funktion und Stellung des Vollstreckungsbeamten, der Vollstreckungsbeamtin thematisiert und reflektiert. Vor diesem Hintergrund werden die Grundlagen für ein situationsangemessenes Verhalten sowie eine lösungsorientierte Gesprächsführung vermittelt und in verschiedenen Übungen trainiert.

	Vollstreckungsbeamt*innen im Innen- und Außendienst	
	mind. 6 – max. 14 Personen	<ul style="list-style-type: none"> → Psychologische Grundlagen menschlichen Verhaltens → Erwartungen, Belastungen und Anforderungen im Zusammenhang mit der täglichen Arbeit → Wie sehen wir uns und wie sehen uns die anderen? → Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung → Gezielter Einsatz von nichtsprachlichem Verhalten → Schwierige Situationen und ihre Bewältigung: Reaktionsmöglichkeiten bei Aggressionen, Behandlung von Beschwerden und Widersprüchen, Umgang mit Emotionen → Angst- und Stressreduzierung → Verarbeitung berufsbedingter psychischer Belastungen → Training beispielhafter Situationen aus dem Berufsalltag
	2 Tage	

Verhaltenstraining für Mitarbeiter*innen der Verkehrsüberwachung und -regelung

Die Mitarbeiter*innen der Verkehrsüberwachung und -regelung sind im Außendienst besonderen Belastungen ausgesetzt. Häufig werden sie mit verbalen Feindseligkeiten bis hin zu tätlichen Angriffen konfrontiert. In solchen Situationen ist ein hohes Maß an psychologischem Einfühlungsvermögen, kommunikativen Fähigkeiten und Konfliktfähigkeit erforderlich, um Eskalationen zu verhindern.

Die Teilnehmenden lernen, den Kontakt mit Kundinnen und Kunden so zu gestalten, dass Konflikte vermieden werden und dort, wo sie unvermeidbar erscheinen, diesen angemessen begegnet wird. Der Schwerpunkt dieses Seminars liegt auf der Entwicklung praktischer Handlungsmöglichkeiten im Berufsalltag.

- Psychologische Grundlagen menschlichen Verhaltens
- Anforderungen und Erwartungen an Verkehrsüberwacher*innen
- Image und Erwartungen aus der Sicht der Verkehrsteilnehmer*innen
- In Gesprächen sicher argumentieren und überzeugen
- Gezielter Einsatz von nichtsprachlichem Verhalten
- Schwierige Situationen und ihre Bewältigung: Reaktionsmöglichkeiten bei Aggressionen, Behandlung von Beschwerden und Widersprüchen, Umgang mit Gruppen
- Angst- und Stressreduktion
- Verarbeitung berufsbedingter psychischer Belastungen
- Training beispielhafter Situationen aus dem Berufsalltag



Mitarbeiter*innen zur Überwachung des ruhenden Verkehrs



mind. 6 – max. 14 Personen



2 Tage

Schulhausmeister*innen und ihr besonderer Arbeitsplatz

Schulhausmeister*innen haben im beruflichen Alltag Kontakt zu den unterschiedlichsten Personengruppen: Schülern, Lehrern, Eltern und sonstigen Nutzern der Räumlichkeiten. Aufgrund unterschiedlicher Interessen und Erwartungen kommt es dabei auch immer wieder zu schwierigen Situationen und Konflikten. In solchen Situationen ist ein hohes Maß an psychologischem Einfühlungsvermögen, kommunikativen Fähigkeiten und Konfliktfähigkeit erforderlich.

In diesem Seminar erkennen und erweitern die Teilnehmer*innen mit Hilfe von alltagsnahen Übungen ihre kommunikativen Fähigkeiten, die sie für die Aufgabenerfüllung als Schulhausmeister*in benötigen. Typische Probleme aus dem Arbeitsalltag der Schulhausmeister*innen werden besprochen und Lösungsstrategien erarbeitet.

Schulhausmeister*innen	
mind. 6 – max. 14 Personen	
2 Tage	

- Erwartungen, Anforderungen und Belastungen im Zusammenhang mit der täglichen Arbeit als Schulhausmeister*in
- Gesprächssituationen am Arbeitsplatz
- Wirkung und Einfluss des nichtsprachlichen Verhaltens
- Kommunikations- und Feedbackregeln im Kundenkontakt und der internen Zusammenarbeit
- Störfaktoren in Gesprächen
- Techniken der Konfliktminderung
- Reaktionsmöglichkeiten in schwierigen Situationen
- Arbeitstechniken und Selbstorganisation

Interkulturelle Kompetenz – eine wesentliche Schlüsselqualifikation

Im Zeitalter der Globalisierung gehören der Kontakt und die Zusammenarbeit von Menschen mit unterschiedlichsten kulturellen Wurzeln im öffentlichen Dienst zum Arbeitsalltag.

Die Mitarbeiter*innen sollen einerseits bestehende Regelungen und Vorschriften berücksichtigen, andererseits den Anliegen und Problemen der Menschen gerecht werden. Aufgrund kulturell unterschiedlich geprägter Wahrnehmungen, Einstellungen und Werte können in solchen Situationen schnell Missverständnisse, Probleme oder Konflikte entstehen.

Für Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Bereichen spielt interkulturelle Kompetenz daher eine immer größere Rolle. Mit dem Wissen um solche kulturellen Unterschiede und Besonderheiten können Probleme im Vorfeld oftmals vermieden werden.

In diesem Seminar setzen Sie sich mit Ihrem eigenen Kulturverständnis auseinander, reflektieren Unterschiede und Gemeinsamkeiten in den wichtigsten Kulturdimensionen und lernen, wie Kommunikation trotz Sprachbarrieren funktioniert.



- Kulturdimensionen
- Interkulturelle Kommunikation
- Aspekte zwischenmenschlicher Beziehungen:
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung
 - Selektive Wahrnehmung und Vorurteile
 - Nonverbale Signale und Reaktionen richtig deuten
 - Auswirkungen kulturspezifischer Unterschiede auf die Interaktion
 - Konfliktursachen
- Simulation einer interkulturellen Begegnung
- „Kritische Ereignisse“ als Methode der Selbstreflexion
- Transfer in den Arbeitsalltag



Interessierte Mitarbeiter*innen, zu deren Klientel auch Bürger*innen mit Migrationshintergrund gehören



mind. 6 – max. 14 Personen



2 Tage

Ist der verrückt? Umgang mit psychisch auffälligen Kund*innen

Unsicherheit und Befremdung, gelegentlich auch Hilflosigkeit und Aggression sind Gefühle, die im Kontakt mit psychisch auffälligen Kund*innen entstehen können. Dies gilt umso mehr, je weniger der oder die Betroffene über psychische Störungen und Verhaltensauffälligkeiten weiß.

Die Vermittlung fundierter Kenntnisse ermöglicht mehr Sicherheit im Umgang mit dieser Personengruppe.

Die kritische Überprüfung der eigenen Haltung und die Schärfung der Wahrnehmung sind bei der Entwicklung von mehr Sicherheit im Umgang mit psychisch auffälligen Kund*innen hilfreich.



Mitarbeiter*innen in publikumsintensiven Bereichen



mind. 6 – max. 16 Personen



2 Tage



- Die Wahrnehmung psychischer Störungen
- Alkohol- und Drogenabhängigkeit
- Schizophrenie und Wahn
- Depressive und manisch-depressive Störungen
- Demenz
- Ausgewählte Persönlichkeitsstörungen
- Sozial auffälliges aggressives Verhalten
- Methoden zur erfolgreichen Gestaltung des Umgangs mit psychisch gestörten oder auffälligen Menschen
- Möglichkeiten und Grenzen im Umgang mit dieser Personengruppe