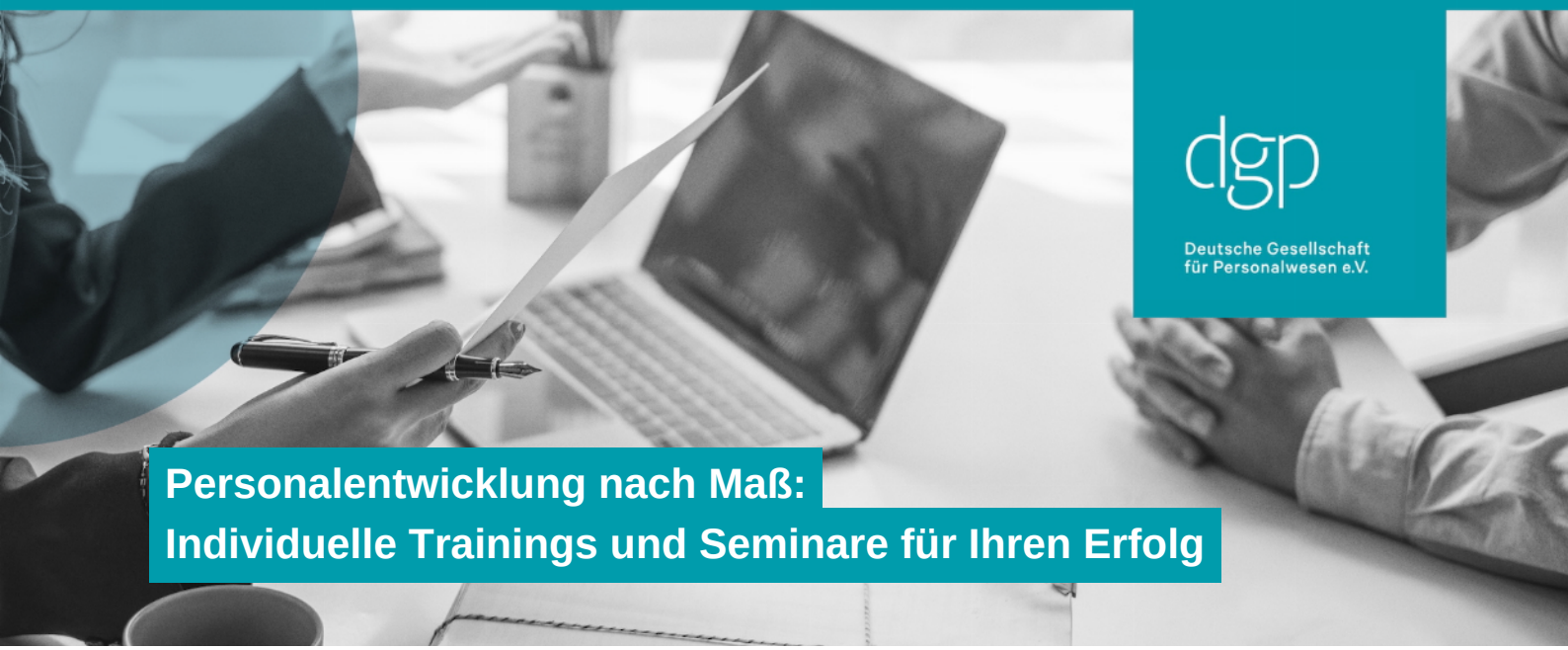

Personalentwicklung nach Maß:
Individuelle Trainings und Seminare für Ihren Erfolg

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.

Schwerpunkte

- 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?

Zielgruppe

Verwaltungsmitarbeiter*innen in publikumsintensiven Arbeitsbereichen

Anzahl der Teilnehmenden

mind. 6 – max. 12 Personen

Dauer

1 Tag

Kompetenzen

© dgp • Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. • www.dgp.de

Diversity-Kompetenz, Ethische Kompetenz, Fachkompetenz, Führungskompetenz, Innovationskompetenz, Selbstentwicklungskompetenz, Soziale Kompetenz, Strategische Kompetenz

Datum und Ort

flexibel, entsprechend Ihrer Bedürfnisse

Vorteile von Inhouse-Seminaren

- Individuelle Anpassung an die Organisationsbedürfnisse durch maßgeschneiderte Inhalte und starken Praxisbezug
- Kostenoptimierung und Zeitersparnis durch das Vermeiden von Reisen sowie externen Übernachtungen
- Diskretion und Sicherheit, da alle internen Erkenntnisse in der eigenen Organisation bleiben
- Gestaltungsmöglichkeiten bei Zeit-, Dauer- und Ortsplanung (ob in Präsenz, online oder hybrid)
- Stärkung des Teamgefühls durch Austausch und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter*innen
- Langfristige Kompetenzentwicklung durch aufbauende Schulungskonzepte möglich

Über die dgp

Die Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e.V. (dgp) bietet ein breites Repertoire an Inhouse-Seminaren im Kontext von Personalarbeit, um unterschiedlichste Ausgangslagen von Organisationen zu berücksichtigen und lösungsorientiert zu bedienen. Alle Angebote sind zeitlich flexibel und werden individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kund*innen zugeschnitten. Erstklassig qualifizierte Trainer*innen vermitteln wissenschaftlich fundierte und hoch praxisbezogene Inhalte.

Ihr Kontakt

Ob Sie eine konkrete Anfrage für ein Thema haben oder sich unverbindlich über unser Schulungsangebot beraten lassen wollen, wir sind für Sie da und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme! Die Schulungen der dgp werden bundesweit angeboten.

Nisrin Jemel (Seminarorganisation)
Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. (dgp)
personalentwicklung-hannover@dgp.de
Telefon: 0511 / 943 93 – 10

Finden Sie weitere Seminarthemen der dgp in den Kategorien:

Arbeitsmethoden, Ausbilden und ausgebildet werden, Führung, Gesundheit, Kommunikation, Organisationsentwicklung, Personalauswahl, Personalentwicklung, Persönlichkeits- und Karriereentwicklung, Team, Umgang mit Konflikten

© dgp • Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. • www.dgp.de