

Professionelles Reagieren auf Beschwerde- Briefe, E-Mails und aggressive Schreiben

Jeder von uns liest gern ein Schreiben, das auch auf kritische Bemerkungen serviceorientiert, freundlich und verständlich eingeht und trotzdem sachkompetent und kurz ist. Dass dies nicht so einfach ist, merkt man an den eingehenden E-Mails und Briefen genauso, wie beim Sitzen und Grübeln am PC, wenn man selbst einen Text als „Überbringer einer schlechten Nachricht“ schreiben muss. Doch wo hört Freundlichkeit auf und wie viel muss man sich bieten lassen? Wovon profitiere ich und was ist nur Zeitverlust? Was, wenn ich dem geforderten Anliegen nicht nachkommen kann?

Das Seminar gibt in lockerer Form praktische Anregungen und Tipps für das Meistern dieser Fragestellungen. Auf die individuellen Fragen der Teilnehmer in Bezug auf die Beschwerdekorrespondenz wird ausgiebig eingegangen.

Themen

Ursachen für die schwierige „Ehe“ von Bürger und Verwaltung

Fragwürdige (Brief-)Stile

Konfliktsprache erkennen (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott, Angriffe, Rückzug usw.)

Konfliktbewältigung als Voraussetzung für Gelassenheit

Geeigneter Briefbeginn und das wichtige Briefende

Punktueler Aufbau und Gliederung von Antwortschreiben auf Beschwerden und Angriffe

Umgang mit aggressiven Schreiben (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott usw.)

Diplomatischer Stil

Teilnehmerstruktur

Mitarbeitende aus allen
Verwaltungsbereichen

Dozentin

Birgit Bernard

Seminardaten

Seminarnummer
100.661/26-01

Termin
26.02.2026

Anmeldeschluss
05.02.2026

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
187,00 €

Nichtmitglieder
197,00 €