

Beschwerden sachgerecht beantworten

Die Teilnehmer/-innen wenden situativ Textbausteine an, die sie im Einzelfall angemessen optimieren. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.

Themen

Aufbau von Beschwerden, Antwortbausteine ordnen

Übungen zu den einzelnen Schritten beim Antworten auf Beschwerden (von Analyse der Beschwerde über Argumente sammeln und ordnen bis hin zum Bereich „Service leben“)

Textbausteine systematisieren

Argumente sammeln und in die richtige Reihenfolge bringen

Handlungsorientiert formulieren statt sich zu rechtfertigen

Diplomatie und Psychologie beim Formulieren gezielt einsetzen:

- Richtig anfangen – ohne zu verprellen
- Überzeugen – ohne zu überreden
- Trotz Konflikt – gut in Erinnerung bleiben
- An den richtigen Plätzen in die Beziehungsebene „investieren“

Umgang mit eigenen Emotionen (Wut, Ärger, Verletzungen etc.)

Hinweis: Eigene Texte und Formulierungsbausteine (sofern vorhanden) bitte mitbringen.

Teilnehmerstruktur

Mitarbeiter/-innen, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen

Dozent/-in

Andreas Stein

Seminardaten

Seminarnummer
100.718/24-01

Termin
13.08.2024

Anmeldeschluss
23.07.2024

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
171,00 €

Nichtmitglieder
181,00 €