

Teilnahmebedingungen

Ansprechpartnerin

Edith Schucker

☎ +49 (0)721 98550-17

✉ +49 (0)721 98550-19

📧 edith.schucker@vwa-baden.de

Gebühr je Teilnehmer/in: 263,00 €

(inkl. Seminarunterlagen und Mittagessen)

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Akademie geht davon aus, dass die Anstellungskörperschaften den Teilnahmebetrag sowie die Reisekosten übernehmen (§ 23 Abs. 2 LRKG und VV).

Rücktritt

Der Rücktritt muss gegenüber der VWA Baden schriftlich erklärt werden. Erfolgt ein Rücktritt bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn, entfällt die Teilnahmegebühr. Geht die Mitteilung über einen Rücktritt später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn bei der VWA Baden ein, stellt diese den entstandenen Aufwand - in der Regel 80% der Teilnahmegebühr - in Rechnung. Alternativ besteht die Möglichkeit, einen Gutschein in Höhe von 30% der Teilnahmegebühr zu erhalten und diesen zu einem späteren Zeitpunkt bei der Anmeldung zu einem Seminar der VWA Baden einzulösen. Im Übrigen bleibt bei Nichtteilnahme ohne vorherigen Rücktritt der Anspruch auf die volle Seminargebühr bestehen. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns die Absage von Seminaren, z. B. bei Verhinderung eines Dozenten oder zu geringer Teilnehmerzahl, vorbehalten müssen. In diesem Fall erstattet die Akademie umgehend die gezahlte Teilnahmegebühr. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Weitere Seminare 2021 (Auszug)

Gesprächsführung - kompetent und souverän - Wichtige Kommunikationswerkzeuge, um unsere Ziele kompetent und souverän zu erreichen
15. - 16.03.2021, Sem.-Nr.: 2021-41155K

Büromanagement & Selbstorganisation – Effizienz der Eigen- und Team-Organisation stärken
13.04.2021, Sem.-Nr.: 2021-41045K

Konflikte im Alltag erfolgreich bewältigen – Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
04. - 05.05.2021, Sem.-Nr.: 2021-41377K

Grundlagen der Kommunikation – "So klappt's mit den Anderen"
10.05.2021, Sem.-Nr.: 2021-41152K

Augenschule für Bildschirmtätigkeit
21.06.2021, Sem.-Nr.: 2021-41099K

Schlagfertigkeit und Argumentation – Selbstsicher und souverän in Gesprächen, Meetings, Präsentationen etc.
28.06.2021 - 29.06.2021, Sem.-Nr.: 2021-41146K

Alles im Griff? - Effektives Zeit- und Selbstmanagement
13.07.2021, Sem.-Nr.: 2021-41078K

Kopf- und Herzintelligenz in Einklang bringen – ... und damit flexibler, kommunikativer und gelassener reagieren!
14. - 15.07.2021, Sem.-Nr.: 2021-41093K

Weitere Seminare und Informationen aus unserem Fortbildungsprogramm finden Sie unter:

www.vwa-baden.de



Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie
Baden in Karlsruhe



SEMINAR

Souverän im Umgang mit schwierigen Kunden und belastenden Arbeits-/ Konfliktsituationen

Karlsruhe

12. Juli 2021

Seminarnummer: 2021-41440K

Umgang mit schwierigen Kunden

Zielgruppe

Menschen im direkten oder telefonischen Kundenkontakt.

Seminarziel

Sie reflektieren Ihre persönlichen Reaktionsmuster in schwierigen Kundenkontakten und verbessern Ihre Fähigkeiten, angemessen zu reagieren.

Sie erfahren auch, wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und situationsangepasst zu handeln.

Zum Seminar

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.

Wie es gelingen kann, auch „unter Strom“ souverän und situationsangepasst zu handeln erfahren Sie in diesem Seminar.

Programm, 12.07.2021

Programm

- Belastungs- und Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Eigene Belastungsmuster erkennen
- Wirksame Ansatzpunkte zur persönlichen Stressprophylaxe
- Hilfreiche Denk- und Handlungsmuster erweitern
- Das „Notfallprogramm“ in angespannten Situationen
- Reaktionsstrategien im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Innere Widerstandskraft entwickeln
- Konkrete Übungen und Anwendungen

Referentin

Eva Himmelsbach,
Dipl.-Psychologin,
Beratung und Training,
Freiburg

Veranstaltungsort/Teilnahmebedingungen

Seminarzeiten

09.00 – 10.30 Uhr
10.45 – 12.15 Uhr
13.30 – 15.00 Uhr
15.15 – 16.45 Uhr

Veranstaltungsort

VWA Baden, Studienhaus oder Studienforum,
Kaiserallee 12 e, 76133 Karlsruhe.

Hinweise zu den Seminarräumen finden Sie an unseren Informationstafeln im Eingangsbereich.

Die Akademie ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln günstig zu erreichen:

vom Hauptbahnhof

bis Haltestelle „Yorckstraße“ mit der Straßenbahn 2
in Richtung ZKM – Siemensallee
(ca. 17 Min. ohne Umsteigen)

Die Akademie liegt direkt neben der ARAL-Tankstelle.

Parkmöglichkeiten bestehen im Hof des Studienhauses und in den Seitenstraßen.

Anmeldungen

bevorzugt online beim jeweiligen Fachbereich:
<https://www.vwa-baden.de/de/Verwaltung>

Sie können sich auch per E-Mail, Post oder Fax anmelden.

Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Baden
Studienhaus
Kaiserallee 12 e
76133 Karlsruhe