



<b>Seminarangebot</b>	
<b>„Beschwerden wertschätzend beantworten per Brief, E-Mail und am Telefon“</b>	
<b>Zielgruppe</b>	Alle interessierten Mitarbeiter/-innen
<b>Inhalt/Themen</b>	<p>Jede Beschwerde ist ein Zeichen, dass der Bürger sich mit seinem Anliegen – berechtigt oder unberechtigt – nicht richtig verstanden fühlt. Auf Seiten des Bürgers kochen die Emotionen hoch und werden verbal (im persönlichen Gespräch oder am Telefon) und schriftlich (per E-Mail oder Brief) ausgedrückt. Gerade schriftliche Äußerungen zeigen, wie hoch der Bürger seinem Anliegen Wert beimisst. In allen Fällen gilt es mit kühlem Kopf den Bürger ernst zu nehmen. Die Antworten und Lösungsmöglichkeiten sind wertschätzend und individuell auf den Bürger zugeschnitten zu beantworten. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Seminars erfahren, wie sie Beschwerden angstfrei bearbeiten und wertschätzende, klar strukturierte Antworten verfassen. Dadurch erreichen Sie eine professionelle und bürgernahe Außenwirkung ihrer Verwaltung</p> <p><b>Ziele des Seminars:</b> Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer überdenken ihre Strategien im Umgang mit Beschwerden und lernen, wie sie souverän und kundenorientiert agieren können. Sie stärken somit das Vertrauen in die Verwaltung.</p> <p><b>Seminarinhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die emotionale Seite der Beschwerde: Persönliche Haltung, Verhaltensweisen und Alternativen</li> <li>• Kundentypen erkennen und optimal auf sie eingehen</li> <li>• Worauf bei einer Beschwerdeantwort geachtet werden sollte</li> <li>• Die goldenen Regeln bei berechtigten Kundenbeschwerden.</li> <li>• Lösungsorientierte und deeskalierende Kommunikation am Telefon</li> <li>• Beschwerden individuell beantworten: Antworten auf Kritik, Absagen und Ablehnungen wertschätzend formulieren - Klar, zielgerichtet und präzise formulieren</li> <li>• Formulierungsübungen, Entwickeln von Formulierungshilfen und Beispielschreiben</li> </ul> <p><b>Methoden:</b> Trainer-Input, Übungen, Fallstudien/Praxis-Beispiele, Diskussionen und Austausch</p>
<b>Referent/in</b>	Michael Wetsrich
<b>Weitere Infos</b>	Nach Ihrer Anfrage wird ein individuelles Angebot erstellt.