



Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen  
Aachen • Düren • Heinsberg

## Seminarangebot

### „Kundengespräche ohne Stress führen: Was tun, wenn es trotzdem hakt - wie setze ich mein erworbenes Wissen ein? - Praxisorientiertes Vertiefungsseminar“

<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt
<b>Inhalt/Themen</b>	<p>In diesem Seminar wollen wir konkrete Fälle aus Ihrem praktischen Alltag gemeinsam in Ruhe besprechen und systematisch analysieren. Sie lernen anhand dieser konkreten Fälle eine kritische Situation mit Abstand unter verschiedenen Aspekten zu überprüfen und zu untersuchen. Ich zeige Ihnen, wie Theorie und Praxis zusammenhängen.</p> <p>Sie haben Seminare zum Thema Konfliktlösung und Kommunikation besucht und das eine oder andere zu dem Thema gelesen. Sehr schnell kommt die alltägliche Routine und lenkt die Dinge wieder in alte Gleise.</p> <p>Eigentlich hatten Sie sich fest vorgenommen, manches anders zu machen, aber irgendwann läuft alles wie immer. Sie fragen sich, ob Sie alles vergessen haben oder ob die Theorie doch nur grau ist und mit Ihrem Berufsalltag nichts zu tun hat.</p> <p>Sie haben die Möglichkeit zu erkennen, welche Einflüsse den Konflikt mit ihrem Kunden oder Ihrer Kundin bestimmen und an welchen Stellen es Möglichkeiten für Sie gibt, einzugreifen und welche Maßnahmen sinnvoll sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo macht es Sinn, sich zu bemühen und wo nicht?</li> <li>• Wie erkenne ich die Struktur einer Kundenbeziehung und verändere Sie?</li> <li>• Wie und wann kann ich ein schwieriges Gespräch sinnvoll gestalten?</li> <li>• Wie bespreche ich Fälle richtig?</li> <li>• Wie nutze ich meine Kollegen/innen als Hilfe?</li> </ul> <p>Durch dieses Seminar sollen Sie in die Lage versetzt werden, Teufelskreise zu unterbrechen, Hemmnisse zu beseitigen und schwierige Situationen geplant und gezielt anzugehen, um weniger Konflikte mit den Kunden zu haben und Ihren Stress damit aktiv zu reduzieren. Sie lernen Ihre persönlichen Möglichkeiten zu erkennen und zu nutzen.</p> <p>„Es reicht nicht, das Verkehrte zu unterlassen, aber es hilft schon“ Rudolf Dreikurs</p>



**Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen**  
Aachen • Düren • Heinsberg

<b>Referent/in</b>		Stefan Zyrus
<b>Weitere Infos</b>		Nach Ihrer Anfrage wird ein individuelles Angebot erstellt.