PROFESSIONELL UND SERVICEORIENTIERT KOMMUNIZIEREN
Sicher und souverän in schwierigen Gesprächen mit Bürger*innen

Zielgruppe
alle Mitarbeiter*innen

Einführung
Der tägliche persönliche Kontakt mit Bürger*innen ist geprägt von unterschiedlichen Anliegen, Erwartungen und Verhaltensweisen. Freundlichkeit und Serviceorientierung sind dabei ebenso gefragt wie ein professioneller Umgang mit anspruchsvollen und emotionalen Gesprächssituationen. Gerade unter Zeitdruck, bei Beschwerden oder angespannten Situationen gilt es, ruhig zu bleiben, klar zu kommunizieren und das Gespräch sicher zu führen. In diesem Seminar stärken Sie Ihre Kommunikation in direkten Bürgergesprächen und reflektieren Ihr eigenes Auftreten in herausfordernden Situationen. Sie lernen, auch bei Kritik, Beschwerden und emotionalen Reaktionen sicher, klar und wertschätzend zu handeln. Praxisnahe Übungen und typische Fallbeispiele unterstützen Sie dabei, Gesprächssituationen souverän zu steuern und freundlich sowie professionell, bestimmte Grenzen zu setzen. Der Schwerpunkt liegt auf persönlichen Gesprächen vor Ort und der Wirkung von Wortwahl, Körpersprache, Gestik und Auftreten. Telefonische Kommunikation wird in diesem Seminar nicht behandelt.

Ziel
- Sie kennen die Grundlagen einer professionellen und serviceorientierten Kommunikation im persönlichen Gespräch mit Bürgerinnen und Bürgern.
- Sie führen auch schwierige und emotionale Gespräche ruhig, klar und strukturiert.
- Sie reagieren professionell auf Beschwerden, Kritik und Einwände.
- Sie steuern Gespräche aktiv, vermeiden unnötige Eskalationen und setzen Grenzen.
- Sie nutzen Körpersprache, Stimme und Wortwahl gezielt für eine souveräne Wirkung.
- Sie reflektieren Ihre eigene Kommunikationsverhalten und Wirkung.

Leitlinien- bzw. DV-Bezug
- Wir unterstützen uns gegenseitig. Wir reflektieren unsere Prozesse und Ergebnisse.
- Wir lernen aus Erfolgen und Fehlern. Wir entwickeln uns weiter.

Programm
- Grundlagen einer professionellen und serviceorientierten Kommunikation in direkten Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern
- Die eigene Kommunikation und Wirkung reflektieren und die Kommunikation gezielt verbessern
- Beschwerden, Kritik und emotionale Gesprächssituationen souverän meistern
- Gespräche klar strukturieren, wertschätzend und sicher steuern
- Praxisnahe Übungen und Fallbeispiele aus dem Arbeitsalltag mit individuellem Feedback
- Professionell mit Einwänden und schwierigen Gesprächssituationen umgehen
- Freundlich und bestimmt Grenzen setzen sowie Gespräche wertschätzend abschließen
- Körpersprache, Stimme und Wortwahl im persönlichen Gespräch gezielt einsetzen
- Transfer typischer Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag in die Praxis

Seminarnummer:
P27-1.4.5

Methode:
Theoretischer Input, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

Referent*in:
Murtaza Akbar
Keynote-Speaker, Trainer, Autor
Studieninstitut Rhein-Neckar

Termine:
20.04.2027 und
21.04.2027

Zeit:
jeweils 08:30 Uhr – 16:30 Uhr

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim,
Raum 510

Anmeldeschluss:
16.03.2027

Gebühr:
zentral finanziert

ZUR ANMELDUNG IM PERSONALPORTAL

Sie haben aktuell keinen Zugriff auf das Personalportal? Dann nutzen Sie bitte unser Anmeldeformular.

ANMELDEFORMULAR