



Seminarangebot

Im Kundenkontakt erfolgreich Konflikte vermeiden und Konflikte lösen

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
0922H170	12.09.2022 09.00-16.00 Uhr	Rostock	161,00 €	15.08.2022

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt
z. B. im Bürgerservice, im Jobcenter, im Ordnungsamt o.ä.

Leitung: Dieter Pleyn
Business Coach (IHK), Dipl. Verwaltungswirt (FH)

Beschreibung:

Kunden bedienen - eine umfassende Aufgabe:

Fragen beantworten, Anträge entgegennehmen und bearbeiten, Probleme beheben, Beschwerden bearbeiten, Lösungen finden, unzufriedene Kunden zu zufriedenen Kunden machen.

Es ist eine tolle Aufgabe, im direkten Kontakt zu Kunden einen perfekten Service zu bieten – aber wie mache ich das richtig?

Wir werden alltägliche Kundenkontaktsituationen aus Ihrem persönlichen Arbeitsumfeld diskutieren und sowohl aus Ihrer Sicht als auch aus der Sicht der Kunden analysieren.

Ziel des Workshops ist es, Ihre persönlichen Handlungskompetenzen zu stärken. Der Referent bespricht mit Ihnen, ob flankierende konfliktminimierende Unterstützungsmaßnahmen durch Ihre Dienststelle ergriffen werden könnten.

Ziele:

- Reflexion des eigenen „Umgangs“ mit Kunden
- Entwicklung eigener Problemlösungsstrategien
- Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten

Inhalte:

- Zielvorstellungen für einen „optimalen“ Besucherservice
- Erwartungen der Kunden
- Der Kunde hat immer Recht – oder?
- Diskussion von alltäglichen Problemsituationen
- Eskalationsstufen – wie konfliktreich ist das Problem und welche Konsequenzen hat das?
- (Er)-Finden von Lösungsansätzen
- das Kompetenzprinzip
- Erarbeitung flankierender konfliktminimierender Maßnahmen

Absender: (Stempel der anmeldenden Verwaltung)

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Kommunales Studieninstitut
Mecklenburg-Vorpommern
Brandteichstraße 20
17489 Greifswald

per Fax: 03834 550444

Datum:

Anmeldung zum Seminar

0922H170

Thema: Im Kundenkontakt erfolgreich Konflikte vermeiden und Konflikte lösen

Termin: 12.09.2022

Ort: Rostock

Nachstehend aufgeführte Personen werden hiermit zur o. g. Fortbildungsveranstaltung angemeldet:

Name, Vorname	Funktion

Die Geschäftsbedingungen des Kommunalen Studieninstitutes Mecklenburg-Vorpommern habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Unterschrift