



## Seminarangebot

### Im Kundenkontakt erfolgreich Konflikte vermeiden und Konflikte lösen

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
0923H010	04.09.2023 09.00-16.00 Uhr	Rostock	188,00 €	07.08.2023

**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

0923H010

**Thema:** Im Kundenkontakt erfolgreich Konflikte vermeiden und Konflikte lösen

**Termin:** 04.09.2023

**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