„Dann beschweren Sie sich doch!“
Umgang mit Beschwerden

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen, die mit Beschwerden von Bürgern konfrontiert sind und mit ihnen professionell umgehen wollen

Ihr Nutzen

Das Bearbeiten von Beschwerden kostet Kraft, viel Feingefühl, Zeit und nicht selten auch Nerven. Sie lernen Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.

Inhalt

1. Aufbau von Beschwerden, Antwortbausteine ordnen
2. Übungen zu den einzelnen Schritten beim Antworten auf Beschwerden (von Analyse der Beschwerde über Argumente sammeln und ordnen bis hin zum Bereich „Service leben“)
3. Textbausteine systematisieren
4. Argumente sammeln und in die richtige Reihenfolge bringen
5. Handlungsorientiert formulieren statt sich zu rechtfertigen
6. Diplomatie und Psychologie beim Formulieren gezielt einsetzen:
   - richtig anfangen – ohne zu verprellen
   - überzeugen – ohne zu überreden
   - trotz Konflikt – gut in Erinnerung bleiben
   - an den richtigen Plätzen in die Beziehungsebene „investieren“
   - auf der Sachebene argumentieren
7. Umgang mit eigenen Emotionen (Wut, Ärger, Verletzungen etc.)

Dozent

Andreas Stein

Nummer

S-03-23/19

Termin

13. Juni 2019 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Ort

SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)

Entgelt

89,00 € Mitglieder des Zweckverbandes
116,00 € Nichtmitglieder