

neu

Professionelles Reagieren auf Beschwerde-Briefe, E-Mails und aggressive Schreiben

Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen aus allen Verwaltungsbereichen mit Außenkorrespondenz	
Ihr Nutzen	Das Telefon, egal ob Festnetz oder Handy, ersetzt heute viele persönliche Kontakte. Deshalb ist es besonders bei konfliktreichen Telefonaten wichtig, die richtigen Gesprächsregeln einzuhalten. Da der Blickkontakt und die gesamte Körpersprache dabei fehlen, kommen außerdem der Sprache und Stimme eine große Rolle bei der Verständigung zu. Der Kurs wendet sich sowohl an Vieltelefonierer, die sich ein kurzes Update holen wollen als auch an Teilnehmer, die sich für künftige Telefonate fit machen. Denn: Normale und „nette“ Gespräche führen kann jeder. Schwierig wird es erst, wenn der Andere anders reagiert, als wir es uns wünschen. Schnell geht es dann nicht mehr um Fakten, sondern mehr um Gefühle und Unsachlichkeit.	
Inhalt	1. Ursachen für die schwierige „Ehe“ von Bürger und Verwaltung 2. Fragwürdige Briefstile 3. Konfliktsprache erkennen (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott, Angriffe, Rückzug usw.) 4. Konfliktbewältigung als Voraussetzung für Gelassenheit 5. Geeigneter Briefbeginn und das wichtige Briefende 6. Punktueller Aufbau und Gliederung von Antwortschreiben auf Beschwerden und Angriffe 7. Umgang mit aggressiven Schreiben (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott usw.) 8. Diplomatischer Stil	
Dozentin	Birgit Bernard	
Nummer	S-03-30/20	
Neuer Termin	9. November 2020 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
Entgelt	110,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	143,00 €	Nichtmitglieder