

Buchungsnummer

LP-GPER

Seminargebühr

765,00 € + MwSt.

Teilnehmerzahl

ca. 12 Personen

Zeitplan

09.00 - 16.00 Uhr (täglich)

Zielgruppe

Sachbearbeiter*innen, Referentinnen und Referenten, Justiziere von Personalabteilungen oder aus zentralen Verwaltungseinheiten

**Termin**

20. - 21.05.2025

„Wie kann ich Ihnen helfen?“

Gesprächs- und Verhandlungsführung

– Speziell für Verwaltungsbeschäftigte und Personalabteilungen –

Mitarbeiter*innen von Personal- und Verwaltungsabteilungen haben Tag für Tag viele Herausforderungen zu leisten. Als Serviceabteilung sind sie für alle Anliegen der Beschäftigten zuständig und müssen sich deshalb mit den Bedürfnissen von sehr unterschiedlichen Zielgruppen auseinandersetzen. Zugleich wird von ihnen eine hohe Serviceorientierung und Fachkompetenz erwartet. Sie haben mit Kritik und Beschwerden umzugehen, müssen dabei möglichst sachlich und gelassen bleiben und für schnelle Lösungen sorgen. Und so schlüpfen „Personaler*innen“ oder Servicemitarbeiter*innen täglich immer wieder neu in die Rolle von Verhandlern, Mediatoren, Tarifexperten, Prozessberatern usw.

Im Seminar gehen wir speziell auf die typischen Situationen in einer Personal- oder Verwaltungsabteilung ein und trainieren Sie im Umgang mit kritischen Situationen oder Zielgruppen.

Der tägliche „Wahnsinn Zentralverwaltung“ – ein neuer Blick

- Rollenvielfalt – welche Rollen nehme ich ein und wie viele Hüte habe ich täglich auf?
- Der Spagat zwischen Arbeitgeberhaltung und Bedürfnissen der Mitarbeiter*innen
- Dienstleistung und Serviceorientierung aus Verwaltungs- und Kundensicht

Typische Gespräche für Beschäftigte in Zentralverwaltungen

- Die schwierigen Rollen: Fach- oder Prozessexpertinnen und -experten, Berater*innen
- Fachliche Beratung und Anleitung im Kollegenkreis ohne Weisungsbefugnis
- Bilaterale Kooperationsformen und Arbeitsstrukturen in Verwaltungen und Sachgebieten
- Konfliktmanagement, wenn die Anliegen der internen Kolleginnen und Kollegen mit der Sachlage nicht in Deckung gehen

Werkzeugkoffer Gesprächs- und Verhandlungstechnik

- Grundlagen „Wertschätzende Kommunikation“ – ein Blick auf unsere eigene innere Haltung zu Kolleginnen, Kollegen und Kunden
- Die Kommunikations-Basics mit neuem Blick speziell für Serviceabteilungen: Aktives Zuhören, Frage- und Feedbacktechniken
- Wirkungsvolle Interventionstechniken, wenn das Gespräch eskaliert
- Schwierige Gespräche vorbereiten und durchführen
- Das Harvard-Konzept: Wirkungsvolle Verhandlungstechniken und -strategien statt Positionen und schnelle Lösungen
- Professionelle Verhandlungsvorbereitung und -durchführung
- Verhandeln mit verschiedenen Zielgruppen

Beschwerdemanagement

- „Dafür bin ich nicht zuständig!“ – Was Kundinnen und Kunden ärgert
- „Cool bleiben“ – Umgang mit Beschwerden, Killerphrasen und Angriffen
- Ein selbstkritischer Blick auf unsere „Amtssprache“ und typische Standardsätze

Selbstcoaching und Stressmanagement

- Wo habe ich meine „Fallen“? Innere Antreiber und hinderliche Verhaltensmuster
- Wie sage ich nein und bleibe ruhig? – Tipps und Techniken
- Schnelle Maßnahmen bei Stress und Druck