

**Buchungsnummer**

INNE

**Teilnehmerzahl**

max. 12 Personen

**Empfehlung**

1 - 2 Tage



„Dafür bin ich nicht zuständig“

## Kunden- und Serviceorientierung in der Verwaltung

Von internen Service- und Querschnittsabteilungen werden hohe Fachkompetenz, Schnelligkeit und eine kundenorientierte Haltung verlangt.

Das gilt für den Umgang mit Kunden und Bürgern, aber auch intern gegenüber Fachabteilungen oder Kolleginnen und Kollegen. Für Beschäftigte solcher Abteilungen ist es allerdings nicht immer leicht, all den Ansprüchen und Kundenwünschen gerecht zu werden oder bei Angriffen ruhig zu bleiben. Wird zudem die Dienstleistung nicht gewürdigt, macht sich schnell Frust und Demotivation breit.

Im Seminar trainieren wir mit Ihnen professionelle Kundenfreundlichkeit und hilfreiche Gesprächstechniken für Konfliktsituationen. Sie erhalten viele Tipps, damit Sie in kritischen Momenten freundlich und sachlich bleiben können.

Zugleich soll das Seminar Sie stärken, indem Sie Ihr Selbstbild, Ihre Sprache und Ihr Auftreten reflektieren: Viele Mitarbeitende von Servicebereichen sind sehr fachkompetente und erfahrene Experten. Agiert man aus dieser inneren Haltung heraus, begegnet man Kooperationspartnern und Kunden automatisch auf Augenhöhe.

### Service: Was heißt das eigentlich?

- Ansprüche, Bedürfnisse und Wünsche von Kunden
- Das interne Serviceverständnis der eigenen Organisation
- Das eigene Bild von „Dienstleistung“ – Selbstreflexion und Selbstbild

### Professionelles Beschwerdemanagement im Büroalltag

- „Dafür bin ich nicht zuständig“ – Was Kundinnen und Kunden alles ärgert
- Viele Tipps, wie Sie auf Beschwerden und Angriffe am besten reagieren
- Ein kritischer Blick auf unsere „Amtssprache“ und typische Standardsätze

### Der Werkzeugkoffer kundenorientierter Gesprächsführung

- Empfängergerichtetes und wertschätzendes Kommunizieren auf Augenhöhe
- Aktives und passives Zuhören – der Schlüssel zur Konfliktvermeidung
- Wichtige Fragetechniken und Methoden aus dem Beschwerdemanagement
- Ins Telefon lächeln – Tipps und Techniken speziell für Telefonate
- Vom Problem zum nächsten guten Schritt: Lösungsorientierte Gesprächssteuerung
- Die Besonderheit von Beratungsgesprächen

### Wenn's mal kracht – Tipps und Methoden für besseres Stressmanagement

- Ruhig bleiben und sich nicht ärgern: Wie macht man das?
- Hilfreiche Deeskalationsstrategien für kritische Situationen
- Stressfalle Multitasking - Tipps aus dem Zeitmanagement
- Der Blick auf unsere inneren Antreiber (Helfersyndrom, Perfektionismus u. ä. Fallen)
- Den Ärger im Büro lassen und nicht mit nach Hause nehmen

**Info**

inhouse@piw-beratung.de  
06661 9603-14