BITEG

Effektive Kommunikation im Außendienst: Gute Kommunikation, souveränes Auftreten und Sicherheit

Mitarbeitende im Außendienst sind oft die erste Schnittstelle zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern – und damit das Gesicht der öffentlichen Verwaltung vor Ort. Der berufliche Alltag erfordert Kommunikationsstärke, Fingerspitzengefühl und ein souveränes Auftreten – insbesondere in schwierigen oder konfliktträchtigen Situationen. Dieses Seminar vermittelt praxisnahe Strategien für eine klare, respektvolle und lösungsorientierte Kommunikation. Die Teilnehmenden lernen, mit herausfordernden Gesprächspartnern souverän umzugehen, deeskalierend zu agieren und auch in stressigen Situationen ruhig und handlungssicher zu bleiben. Ergänzend werden Grundlagen der persönlichen Sicherheit und Resilienz vermittelt, um Belastungen im Außendienst gelassener zu begegnen.

Schwerpunkte

- Wie nutze ich gute Kommunikationsstrategien?
- Wie gelingt mir ein souveräner Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern und Konfliktsituationen?
- Welche praktischen Kommunikationstipps wende ich an?
- Wie gelingt mir ein resilienter Umgang mit stressigen und potenziell gefährlichen Situationen
- Was sind die 7 Resilienz-Faktoren?
- Welche Strategien zur persönlichen Sicherheit und Risikominderung nutze ich in der Praxis?
- Fallbesprechungen und Fallberatung
- Fragen aus der Praxis der Teilnehmer und Erfahrungsaustausch.

Preis

215.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Tim Rees, erfahrener Personaltrainer mit Schwerpunkt „Deeskalation von Gewalt“

Seminarteilnehmende

Kommunale Beschäftigte im Außendienst

Ort und Datum

martas Gästehäuser Hauptbahnhof Berlin, Lehrter Straße 68, 10557, Berlin

16-03-2027 (09:00 - 16:00 Uhr)