BITEG

Effiziente Kommunikation im Bürgerbüro

Bürger in Gesprächen gut zu informieren, zu beraten und zu überzeugen, macht einen wesentlichen Teil des beruflichen Erfolgs im Bürgerbüro aus. Trainieren Sie in diesem praxisnahen Seminar, wie Sie sich in Gesprächen Gehör verschaffen und gut für Ihren Standpunkt argumentieren. Legen Sie Streitigkeiten mit der richtigen Konfliktlösungsstrategie bei. Mit Fragen zu führen und aktives Zuhören sind wichtige Kompetenzen. Trainieren Sie, wie Sie auch Körper und Stimme einsetzen, um Ihr Anliegen zu unterstützen und wie Sie Manipulationen abwehren.

Reflektieren Sie, was Sie auch in schwierigen Situationen für sich tun können, um weiterhin souverän, dienstleistungsorientiert und gelassen mit den Anliegen Ihrer Bürgerinnen und Bürger umgehen zu können.

Schwerpunkte

- Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens
- Gespräche strukturieren und gezielt vorbereiten
- Hilfreiche Fragetechniken, aktiv Zuhören, Körpersprache, gutes Argumentieren
- Abwehr von rhetorischen Strategien
- Resilienzfaktoren und Resilienzstrategien
- Fragen und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

Preis

185.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Tim Rees, Personaltrainer mit Schwerpunkten Kommunikation, Deeskalation von Gewalt und Sozialpsychologie (seit 2016 Dozent von BITEG-Seminaren)

Seminarteilnehmende

Bürgerbüro, Sozialamt, Ordnungsamt, Kasse, Umweltamt, Bauamt, Steueramt

Ort und Datum

Hotel Loccumer Hof, Kurt-Schumacher-Straße 14/16, 30159, Hannover

16-09-2020 (09:00 - 16:00 Uhr)