

## Erfolgreiche Kommunikation im Bürgerkontakt – serviceorientiert, souverän, wertschätzend

Im Bürgerbüro, an der Kasse oder im Servicebereich: Wer täglich im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern steht, ist nicht nur Ansprechpartner, sondern auch Aushängeschild der Verwaltung. Freundlichkeit, Klarheit und ein sicherer Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeiten prägen die Servicequalität und das Vertrauen in die Verwaltung. Gleichzeitig erfordern Zeitdruck, komplexe Anliegen undfordernde Gesprächspartner ein hohes Maß an Souveränität und Empathie. Dieses Seminar zeigt praxisnah, wie Sie auch in stressigen Situationen professionell, wertschätzend und lösungsorientiert kommunizieren. Sie erfahren, wie Sie schwierige Gespräche deeskalierend gestalten, Ihr eigenes Kommunikationsverhalten reflektieren und mit einfachen Techniken mehr Sicherheit und Gelassenheit gewinnen.

### Schwerpunkte

- Psychologische Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation
- Aspekte zur Gestaltung von Gesprächssituation und Struktur
- Die gelungene Gesprächseröffnung und
- Kommunikation
- Verhalten in Konfliktsituationen
- Fragen und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

### Preis

180.00 € zzgl. 19% MwSt.

### Referent/-in

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

### Seminarteilnehmende

Bürgerbüro, Ordnungsbehörde, Sozialamt, Kasse und andere Bereiche/Ämter mit Bürgerkontakt

### Ort und Datum

Online

13-10-2026 (10:00 - 15:00 Uhr)