

## **Service- und dienstleistungsorientierte Kommunikation im Bürgerbüro – Grundwissen und praktische Tipps –**

Ein richtiges Wort zur richtigen Zeit am richtigen Ort bringt Zufriedenheit, Professionalität und ein positives Image für die Verwaltung. Das Seminar vermittelt ein leicht erlernbares und praktisch gut umsetzbares Kommunikationskonzept. Es zeigt hilfreiche Aspekte der Kommunikationsforschung und deren Umsetzung in der Praxis, insbesondere „Die gewaltfreie Kommunikation“ nach M. Rosenberg. Damit bleiben die Teilnehmenden auch in schwierigen Situationen besonnen, souverän und schlagfertig. Durch service- und dienstleistungsorientierte Kommunikation erzielen sie Ergebnisse, die für alle Beteiligten akzeptabel und von Vorteil sind. Praxisbeispiele und Erfahrungen der Teilnehmenden sind ein Seminarbestandteil.

### **Schwerpunkte**

- Psychologische Grundlagen der Kommunikation
- bürgernahe Sprache
- 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**

190.00 € zzgl. 19% MwSt.

### **Referent/-in**

#### **Tim Rees**

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

### **Seminarteilnehmende**

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

### **Ort und Datum**

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

15-10-2024 (09:00 - 15:30 Uhr)