BITEG

Souveräner und gelassener Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon

Viele Menschen reagieren in telefonischen und Videokontakten mit der Verwaltung bei Anfragen, Beratungen oder gar Beschwerden dünnhäutig und aggressiv.

In diesem Onlineseminar werden an Praxisbeispielen hilfreiche Strategien und Techniken für solche Situationen vorgestellt. Sie dienen der professionellen und souveränen Kommunikation und sie stärken und entwickeln die Widerstandskraft weiter. Fragen der Teilnehmenden sind dabei ein wichtiger Seminarbestandteil.

Schwerpunkte

1. Psychologische Kommunikationsmodelle und telefonische Beratung
2. Deeskalationsbeispiele aus der Praxis
3. Hilfreiche Kommunikationsoptionen im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
4. Schlüssel zur Gelassenheit: Resilienzfaktoren und -strategien
5. Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

Preis

150.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

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

Seminarteilnehmende

Kasse, Ordnungsamt, Bauamt, Sozialamt, Umweltamt sowie Wasser-/Abwasserverbände

Ort und Datum

Online

21-01-2022 (10:00 - 12:00 Uhr)