

## **Souveräner und gelassener Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon**

Viele Menschen reagieren in der aktuellen Pandemiesituation in telefonischen und Videokontakten mit der Verwaltung bei Anfragen, Beratungen oder Beschwerden dünnhäutiger und aggressiv.

In diesem Online-seminar werden an Praxisbeispielen hilfreiche Strategien und Techniken für schwierige Situationen vorgestellt, die der professionellen, souveränen Kommunikation am Telefon dienen und die Widerstandskraft weiter stärken und entwickeln. 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

### **Seminar-Informationen:**

Mit einer Buchung erwerben Sie 1 Nutzerlizenz für eine/n Teilnehmende/n. Mehrfachbuchungen sind möglich. Eine Weiterreichung des Online-seminar-Links ist ausgeschlossen. Verstöße führen zu Nachforderungen.

Weitere Informationen zur Nutzung unserer Online-seminare finden Sie auf [www.biteg.de](http://www.biteg.de).

### **Preis**

150.00 € zzgl. 19% MwSt.

### **Referent/-in**

Herr **Tim Rees**, Personaltrainer, Dozent und Autor, seit 2016 Dozent von BITEG-Seminaren mit den Schwerpunkten „Beratung“ und „Deeskalation von Gewalt“

### **Seminarteilnehmende**

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Kasse, Ordnungsamt, Gewerbeamt, Umweltamt, Bauamt, Sozialamt, Steueramt sowie auch Bürgermeister und Dezernenten

### **Ort und Datum**

Online

19-03-2021 (10:00 - 12:00 Uhr)