



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KUNDENKOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



„UNANGENEHME“ KUNDENGESPRÄCHE

Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

WORUM ES GEHT

Noch so viel Kunden- und Serviceorientierung der Mitarbeitenden in der Verwaltung stößt an ihre Grenzen dort, wo die Bürgerinnen und Bürger ihrerseits mit übermäßiger Erwartungshaltung, nicht zu erfüllenden Forderungen und Unverständnis für die Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung auftreten. Trotz bester Bemühung sehen sich die Mitarbeitenden in solchen Situationen Vorhaltungen und Angriffen ausgesetzt. Wie sollen sie reagieren, wie halten sie diese Angriffe aus, wie gelingt es, die eigene Balance zu wahren? Das Seminar gibt Gelegenheit, Gesprächssituationen mit schwierigen Gesprächspartnern zu reflektieren und das eigene Verhaltensrepertoire in solchen Situationen gezielt weiterzuentwickeln.

ZIEL DES SEMINARS

Die Unterstützung im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern im persönlichen Gespräch und am Telefon. Auf der Basis konkreter Erfahrungen der Teilnehmenden werden mit vielen Übungen Kommunikationstechniken zur praktischen Umsetzung am Arbeitsplatz reflektiert und eingeübt.

INHALTSÜBERSICHT

- Welche Erfahrungen ich mit unangenehmen Gesprächspartnern habe
- Welche Eigenarten ein Gespräch für mich schwierig machen
- Wie unangenehme Gespräche eskalieren können
- Wie ich trotz schwieriger Ausgangssituationen auf eine positive Gesprächsatmosphäre hinwirke
- Wie ich anzusprechende negative Sachverhalte geschickt formuliere
- Wie ich mit Unverständnis bei komplexen Sachverhalten umgehe
- Wie ich Viel- und Langredner angemessen unterbreche
- Wie ich auf Vorwürfe und Angriffe reagiere
- Wie ich Grenzen setze
- Wie ich mit eigenen negativen Emotionen umgehe
- Wie ich schwierige Gespräche trotzdem zeiteffizient führe
- Wie ich mit dem eigenen Stress aus schwierigen Gesprächen umgehe