

Serviceorientierte Kunden- und Besucherbetreuung

Ich bin gerne Dienstleister!

- Online Seminar -

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus den Bereichen Sekretariat, Bürgerbüro sowie Assistenzkräfte und alle mit der Kunden- und Besucherbetreuung beauftragten Personen

Termin

24.06.2027

Beginn / Ende

09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr

190,00 € je Teilnehmer/in

Stornokosten

50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

Referent/in

Renate Stolle, Stolle Training & Consulting, Pfinztal

Themenschwerpunkte

- Der Gang zu einer „Behörde“ - wie sich ein Kunde / Besucher fühlt
- Was erwartet er und wie können Sie diese Erwartungen erfüllen
- Der perfekte erste Eindruck: Wie Sie und Ihre Mitarbeiter auf den Besucher wirken
- Kommunikation: Körpersprache und Ausstrahlung – warum die Körpersprache oft entscheidend für die weitere Kommunikation ist und was kann ich hier verbessern?
- Rhetorik: Wie sage ich es „richtig“, dass mein Kunde mich auch versteht“
- „Knigge“: Darf ich stören bei Kollegen / Vorgesetzten? Aufstehen/ Handschlag: wann ist es ein „kann oder muss“?
- Wie gehe ich mit ungeduldigen oder schwierigen Besuchern um
- Interkulturelle Kommunikation;
- Ich bin gern Dienstleister: So begeistere ich Besucher, dass er sich gerne an uns erinnert

Hinweis: Um eine möglichst umfassende Interaktion mit dem Referenten möglich zu machen, möchten wir Sie bitten, über ein funktionierendes Mikrofon und eine Kamera zu verfügen.

Hinweise zum Online-Seminar

- Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um ein Online-Seminar - ortsunabhängig, live und trainergeführt.
- Auch in diesem digitalen Format steht den Teilnehmer/innen genügend Raum zum Austausch und für individuelle Fragen zur Verfügung. Damit bilden wir die Vorteile des persönlichen Austauschs auch in der virtuellen Welt ab. Selbst die Bildung von Arbeitsgruppen ist möglich.
- Sie loggen sich am Seminartag bequem von jedem Ort der Welt in den virtuellen Seminarraum ein. Bitte achten Sie auf einen rechtzeitigen Eintritt in den Schulungsraum, da das Online-Seminar aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht aufgezeichnet wird und deshalb nicht zu einem späteren Zeitpunkt abgerufen werden kann.

Hard- und Softwarevoraussetzungen

- Mit der Einladung zum Online-Seminar erhalten Sie eine Anleitung zur Nutzung von alfaview® sowie den entsprechenden Link zur Veranstaltung, mit dem Sie sich als Teilnehmer/in einloggen können.
- Bei alfaview® handelt es sich um eine Softwarelösung die der EU-DSGVO entspricht. Alle Daten des Online-Seminars befinden sich während der Veranstaltung auf deutschen Servern. Sie werden unmittelbar nach dem Ende der Sitzung automatisch von diesen Servern gelöscht. alfaview® ist vielfach praxiserprobt und wird von zahlreichen öffentlichen Akteuren genutzt. Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://alfaview.de/>
- Für die Teilnahme am Seminar benötigen Sie einen PC, ein Notebook oder Tablet mit Mikrofon, Lautsprecher (idealerweise ein Headset) und ggf. eine Webcam (Bildübertragung freiwillig). Die Veranstaltung findet über alfaview® in einem virtuellen Seminarraum statt. Beachten Sie bitte, dass dies ggf. durch Ihre IT-Abteilung vorbereitet werden muss.
- Sie können alfaview® auf zwei Wegen nutzen: Per **App** auf Ihrem Endgerät oder direkt in Ihrem **Browser**.
- Zur Nutzung der App, müssen Sie diese zunächst auf Ihrem Endgerät installieren. Laden Sie dazu die alfaview®-App auf der Internetseite www.alfaview.de herunter und installieren Sie diese auf Ihrem Gerät. Eine Registrierung ist nicht erforderlich. Anschließend können Sie die App mit dem Ihnen übermittelten Link von der Verwaltungsschule starten und die Online-Veranstaltung betreten.
- Nutzung der Browser-Version von alfaview®: Mit der Browser Version (Stand November 2022 als BETA-Version) können Sie alfaview® auch direkt und ohne vorherige Installation in Ihrem Browser nutzen. Bitte beachten Sie, dass es sich hier aber noch um eine BETA-Version handelt d.h. Fehler sind noch nicht ausgeschlossen



**Verwaltungsschule
des Gemeindetags Baden-Württemberg**
Kommunaler Landesverband
kreisangehöriger Städte und Gemeinden

Haus der Gemeinden
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

Ansprechpartner:
Malgorzata Wolf
☎ +49 721 98446 -20
📠 +49 721 98446 -920
✉ m.wolf@verwaltungsschule-bw.de
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule
Haus der Gemeinden
Malgorzata Wolf
Hoffstr. 1 b
76133 Karlsruhe

Anmeldung zum Online-Seminar Serviceorientierte Kunden- und Besucherbetreuung

Veranstaltungsnummer	Termin	Uhrzeit
☐ 274042.27-901	24.06.2027	09.00-16.30 Uhr

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

☐ Herr ☐ Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Leit-ID

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift