

Gelassenheit und Souveränität bei kritischen Situationen im Vollzugsdienst

- Online-Seminar –

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen der Bereiche Verkehrsüberwachung, Vollstreckung, Lebensmittelüberwachung, Veterinärwesen

Termin

09.02.2022

Beginn / Ende

09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr

175,00 € je Teilnehmer/in

Stornokosten

50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

Referent/in

Gisbert Breunig, Strategie & Kultur, Internationale Managementberatung, Freiburg

Themenschwerpunkte

- **Cool bleiben – die eigenen Emotionen im Griff**
 - Machtkämpfe vermeiden
 - Rollensicherheit durch die eigene klare Position
 - Angst, Ärger, Wut: Ursachen kennen und Erregung kontrollieren
 - Stressabbau durch verschiedene Techniken

- **Situationsgerecht auf das Kundenverhalten reagieren**
 - Professionelle Argumentation statt unprofessionelle Belehrung
 - Schlagfertig auf unangenehme Bemerkungen reagieren
 - Situationen und Verhaltensweisen am Telefon sowie vor Ort
 - Laute und aggressive Kunden effektiv "stoppen"
 - Richtig verbalisieren

- **Trainieren neuer Kommunikationsmuster**

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.

Hinweise zur Seminardurchführung:

- Es gibt kostenlose Downloads für ein „Zoom Cloud Meeting“ für Windows, Google-Play oder im Apple Store. Diese Software muss auf dem Rechner installiert werden. Eine Woche vor dem Seminar erhalten Sie weitere Informationen zum Zugang.
- Die Teilnahme funktioniert über einen Link und ein mitgeliefertes Passwort, welches Sie vom Referenten per Mail zugeschickt bekommen.
- Wir empfehlen Ihnen die Teilnahme mit einem Laptop mit integrierter Kamera. Notwendig ist ein Headset mit Lautsprecher und Mikrofon.



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

Haus der Gemeinden
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

Ansprechpartner:

Christian Doll

☎ +49 721 98446 -15

📄 +49 721 98446 - 915

✉ christian.doll@verwaltungsschule-bw.de
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule
Haus der Gemeinden
Christian Doll
Hoffstr. 1 b
76133 Karlsruhe

Anmeldung zum Online-Seminar

Gelassenheit und Souveränität bei kritischen Situationen im Vollzugsdienst

Veranstaltungsnummer	Termin	Uhrzeit
<input type="checkbox"/> 224100.393-901	09.02.2022	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

_____ Herr Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift