

# Im Schulsekretariat souverän auf Beschwerden reagieren

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus dem Schulsekretariat

---

| Termin     | Ort                   | Landkreis     | Beginn / Ende         |
|------------|-----------------------|---------------|-----------------------|
| 03.07.2024 | 88045 Friedrichshafen | Bodenseekreis | 09.00 Uhr - 16.30 Uhr |

---

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Tagungsgebühr             | Stornokosten                              |
| 215,00 € je Teilnehmer/in | 50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag |

---

## Referent/in

Dr. Thomas Vollmar, v+w training und beratung, Weisenheim am Berg

---

## Themenschwerpunkte

- **Aktuelle Situation – Ursachen von, und Umgang mit Beschwerden**
  - Auswirkungen der Zusammenarbeit von Schulleitung – Lehrer – Schüler – Eltern
  - Das Sekretariat als zentrale Anlaufstelle – besondere Anforderungen an Mitarbeiter/innen
  - Positive Seiten von Beschwerden
  - Beschwerdemanagement – Stimulierung, Annahme, Bearbeitung und Reaktion
- **Grundlagen einer professionellen Beschwerdeannahme**
  - Wertungsfrei zuhören und aufnehmen
  - Akzeptanz unterschiedlicher Wahrnehmungen
  - Verschiedene Typen von Beschwerden
  - Die Kontrolle der eigenen Emotionen
  - Positiver Umgang mit Emotionen vom Beschwerdeführer
- **Beschwerdegespräche souverän führen**
  - Gesprächsphasen durchlaufen: Annahme – Analyse – Bewertung – Lösung – weiteres Vorgehen
  - Besonderheiten der Beschwerdeannahme am Telefon
  - Beschwerden systematisch erfassen – Aktiv zuhören und Fragetechniken anwenden
  - Emotionen akzeptieren und entspannt reagieren
  - Lösungsorientiert und effizient das Gespräch führen
  - Mentale Strategien, die eigenen Emotionen zu kontrollieren
  - Eindeutig unberechtigte Beschwerden wertschätzend und sachlich klar abgrenzen



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

### Im Schulsekretariat souverän auf Beschwerden reagieren

---

| Veranstaltungsnummer                     | Termin     | Veranstaltungsort     | Kreis         |
|--|------------|-----------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> 244206.1600-001 | 03.07.2024 | 88045 Friedrichshafen | Bodenseekreis |

Geburtsdatum  
(freiwillige Angabe) \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_  Herr  Frau

Dienststelle \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Postleitzahl / Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Telefax \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Leit-ID \_\_\_\_\_

Landkreis \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum, Stempel, Unterschrift