

# Serviceorientierte Kunden- und Besucherbetreuung

## Zielgruppe

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

---

Termin	Ort	Landkreis	Beginn / Ende
18.09.2024	76646 Bruchsal	Karlsruhe	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

---

Tagungsgebühr	Stornokosten
220,00 € je Teilnehmer/in	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 - was kann ich wie optimieren
- Rhetorik: Wie sage ich es „richtig“, dass mein Kunde mich auch versteht
- Knigge: Darf ich stören bei Kollegen / Vorgesetzten? Welche Informationen kann ich weitergeben u.v.m.
- 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



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

**Haus der Gemeinden**  
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

**Ansprechpartner:**

Juliane Ohms

☎ +49 721 98446-23

📠 +49 721 98446-923

✉ juliane.ohms@verwaltungsschule-bw.de  
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule  
Haus der Gemeinden  
**Juliane Ohms**  
Hoffstr. 1 b  
76133 Karlsruhe

---

## Anmeldung

### Serviceorientierte Kunden- und Besucherbetreuung

---

Veranstaltungsnummer	Termin	Veranstaltungsort	Kreis
<input type="checkbox"/> 244042.27-001	18.09.2024	76646 Bruchsal	Karlsruhe

Geburtsdatum  
(freiwillige Angabe)

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

\_\_\_\_\_  Herr  Frau

Dienststelle

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

Postleitzahl / Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Leit-ID

\_\_\_\_\_

Landkreis

\_\_\_\_\_

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