

Im Schulsekretariat souverän auf Beschwerden reagieren

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus dem Schulsekretariat

Termin	Ort	Landkreis	Beginn / Ende
03.06.2025	75447 Sternenfels	Enzkreis	09.00 Uhr - 16.30 Uhr
Tagungsgebühr		Stornokosten	
230,00 € 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

Das Schulsekretariat ist häufig die erste Anlaufstelle für Beschwerden von Eltern, Schülern sowie internen und externen Schnittstellen. In diesen oft schwierigen und emotionalen Situationen ist die Sicherheit im professionellen Umgang mit diesen Kunden wichtig. Hierfür ist es hilfreich, den typischen Ablauf eines Beschwerdegesprächs zu kennen und passende Reaktionsmöglichkeiten auf Emotionen und herausfordernde Verhaltensweisen am Telefon und im direkten Kontakt anzuwenden. Die entsprechenden Techniken werden im Seminar geklärt.

- **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
Haus der Gemeinden
Christian Doll
Hoffstr. 1 b
76133 Karlsruhe

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

Anmeldung

Im Schulsekretariat souverän auf Beschwerden reagieren

Veranstaltungsnummer	Termin	Veranstaltungsort	Kreis
☐ 254206.1600-001	03.06.2025	75447 Sternenfels	Enzkreis

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

☐ Herr ☐ Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Leit-ID

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift