

Im Schulsekretariat souverän auf Beschwerden reagieren

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus dem Schulsekretariat

Termin	Ort	Landkreis	Beginn / Ende
16.06.2026	71334 Waiblingen	Rems-Murr-Kreis	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr	Stornokosten
240,00 € 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
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"/> 264206.1600-001	16.06.2026	71334 Waiblingen	Rems-Murr-Kreis

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

Herr Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Leit-ID

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift