



Gemeindetag
Baden-Württemberg

ONLINESEMINAR | Serviceorientierte Kunden- und Besucherbetreuung

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

Termin
———

15.02.2023

Preis
———

150€

Freie Plätze
———

7

Ort ———

Online



Gemeindetag
Baden-Württemberg

- Schwerpunkt** —● 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

Referenten — Renate Stolle

Kontakt — Ihr persönlicher Ansprechpartner für dieses Seminar

Jan-Peter Knebel

T. +49 721 98446 -23

E. jan-peter.knebel@verwaltungsschule-bw.de

W. www.verwaltungsschule-bw.de

Web — <https://www.verwaltungsschule-bw.de/13573>

