



GEMEINDESEMINAR
Tiroler Bildungsinstitut Grillhof

Umgang mit schwierigen Kund*innen am Telefon

| | |
|----------------------------|---|
| Veranstalter | Tiroler Bildungsinstitut Grillhof in Kooperation mit dem Tiroler Gemeindeverband |
| Datum | Dienstag, 6. Februar 2024 , 9:00 bis 16:30 Uhr |
| Veranstaltungsort | Tiroler Bildungsinstitut Grillhof |
| Seminarorganisation | Mag. Franz Jenewein, TBI-Grillhof |
| Zielgruppe(n) | Bürgermeister*innen, Vizebürgermeister*innen, Amtsleiter*innen, Amtsleiter*innen und Sekretär*innen |
| Zielsetzung | Der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon ist Schwerpunkt dieses Seminars. Kerninhalte sind. Der Verlauf solcher Gespräche, Umgang mit Beschwerden, Stil und Wortwahl, Signalwirkung, Effiziente Sprache und wie beende ich ein Gespräch höflich und serviceorientiert. In den Gemeinden gibt es immer wieder Gesprächssituationen, die „schwierig“ und emotional geführt werden. Dieses Seminar gibt Ihnen Tipps für eine professionelle Gesprächsführung. |
| Inhalt | <ul style="list-style-type: none">• Schwierige Gesprächssituationen• Verlauf eines Gesprächs - den „roten Faden“ im Gespräch behalten• Wie kann ich Service, Verständnis und Bürgernähe vermitteln – trotz schwieriger Situationen• Wie reagiere ich auf Beschwerden?• Effiziente Sprache – können wir mit diesem Instrument „Grenzen“ zeigen und setzen?• In welchen Situationen müssen wir eine hoheitliche Sprache anwenden?• Wie beende ich ein Gespräch höflich und serviceorientiert? |
| Methoden | <ul style="list-style-type: none">• Input• praktische Beispiele, Übungen• Reflexion |
| Referenten | • Sabine Kramer , Kommunikationstrainerin, Coach |
| Seminarbeitrag | • € 120,00 inkl. Seminarunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen und ein Getränk zum Mittagessen |
| Hinweis | Maximal 10 Personen |
| Anmeldung | Schriftlich an bildung@grillhof.at oder Homepage TBI Grillhof |
| Anmeldefrist | 29. Jänner 2024 |

