

Kompetenter Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern

- Online-Seminar –

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus dem Fachbereich Bürgerbüro oder Mitarbeiter/innen mit direktem Kundenkontakt

Termin

14.02.2023
10.10.2023

Beginn / Ende

09.00 Uhr - 16.30 Uhr
09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Tagungsgebühr

180,00 € je Teilnehmer/in

Stornokosten

50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag

Referent/in

Gisbert Breunig, Strategie & Kultur, Internationale Managementberatung, Freiburg

Themenschwerpunkte

- Bürger-Anliegen erfassen, ordnen und bearbeiten
- Selbstbewusste und überzeugende Rhetorik, Körpersprache und Auftreten
- (Verwaltungs-)Rechtliche Notwendigkeiten souverän darlegen
- Kommunikation im Büro, am Telefon, per Mail, bei Ortsterminen
- Zauber- und Tabuwörter im Publikumsverkehr
- Ärgernisse der Bürger/innen
- Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächen/Verhaltensweisen
- Eigene Motivation für die Dienstleistung erhalten

Hinweise zum Online-Seminar

- Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um ein Online-Seminar - ortsunabhängig, live und trainergeführt.
- Auch in diesem digitalen Format steht den Teilnehmer/innen genügend Raum zum Austausch und für individuelle Fragen zur Verfügung. Damit bilden wir die Vorteile des persönlichen Austauschs auch in der virtuellen Welt ab. Selbst die Bildung von Arbeitsgruppen ist möglich.
- Sie loggen sich am Seminartag bequem von jedem Ort der Welt in den virtuellen Seminarraum ein. Bitte achten Sie auf einen rechtzeitigen Eintritt in den Schulungsraum, da das Online-Seminar aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht aufgezeichnet wird und deshalb nicht zu einem späteren Zeitpunkt abgerufen werden kann.

Hinweise zur Seminardurchführung:

- Es gibt kostenlose Downloads für ein „Zoom Cloud Meeting“ für Windows, Google-Play oder im Apple Store. Diese Software muss auf dem Rechner installiert werden. Eine Woche vor dem Seminar erhalten Sie weitere Informationen zum Zugang.
- Die Teilnahme funktioniert über einen Link und ein mitgeliefertes Passwort, welches Sie vom Referenten per Mail zugeschickt bekommen.
- Wir empfehlen Ihnen die Teilnahme mit einem Laptop mit integrierter Kamera. Notwendig ist ein Headset mit Lautsprecher und Mikrofon.



**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 zum Online-Seminar Kompetenter Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern

Veranstaltungsnummer	Termin	Uhrzeit
<input type="checkbox"/> 234057.01040-901	14.02.2023	09.00 Uhr - 16.30 Uhr
<input type="checkbox"/> 234057.01040-902	10.10.2023	09.00 Uhr - 16.30 Uhr

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

Herr Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift