

# Gelassenheit und Souveränität bei kritischen Situationen im Vollzugsdienst

- Online-Seminar –

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen der Bereiche Verkehrsüberwachung, Vollstreckung, Lebensmittelüberwachung, Veterinärwesen

---

## Termin

16.10.2024

## Beginn / Ende

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

- **Cool bleiben – die eigenen Emotionen im Griff**
  - Machtkämpfe vermeiden
  - Rollensicherheit durch die eigene klare Position
  - Angst, Ärger, Wut: Ursachen kennen und Erregung kontrollieren
  - Stressabbau durch verschiedene Techniken
  
- **Situationsgerecht auf das Kundenverhalten reagieren**
  - Professionelle Argumentation statt unprofessionelle Belehrung
  - Schlagfertig auf unangenehme Bemerkungen reagieren
  - Situationen und Verhaltensweisen am Telefon sowie vor Ort
  - Laute und aggressive Kunden effektiv "stoppen"
  - Richtig verbalisieren
  
- **Trainieren neuer Kommunikationsmuster**

---

## 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-Client 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 per Mail zugeschickt bekommen.
- Wir empfehlen Ihnen die Teilnahme an einem Endgerät mit Kamera und Lautsprechern.
- Bei Online-Seminaren empfiehlt sich außerdem das Herstellen der Netzwerkverbindung über ein LAN-Kabel, anstatt einer WLAN-Verbindung.



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

### Gelassenheit und Souveränität bei kritischen Situationen im Vollzugsdienst

---

Veranstaltungsnummer	Termin	Uhrzeit
<input type="checkbox"/> 244100.393-901	16.10.2024	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