

## Kunden- und Serviceorientierung in der Verwaltung

MZ755

Von internen Service- und Querschnittsabteilungen werden hohe Fachkompetenz, Schnelligkeit und eine kundenorientierte Haltung verlangt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Verwaltungen und im Service sollen zu jeder Zeit und in jeder Hinsicht eine professionelle Dienstleistungshaltung haben und werden daran auch gemessen. Verwaltungsevaluationen nehmen zu und das Thema Qualitätsmanagement ist aktueller denn je. Für Beschäftigte solcher Abteilungen ist es allerdings nicht immer leicht, all den Ansprüchen und Kundenwünschen gerecht zu werden oder in kritischen Situationen ruhig und sachlich zu bleiben. Im Seminar trainieren Sie professionelle Kundenfreundlichkeit, hilfreiche Gesprächstechniken für Konfliktsituationen und Sie erhalten Tipps aus dem Beschwerdemanagement. Sie trainieren, angemessen auf die Bedürfnisse und Anliegen anderer zu reagieren, damit Sie in kritischen Momenten freundlich und ruhig bleiben können.

Folgende Themen werden behandelt:

Service: was heißt das eigentlich?

- Ansprüche, Bedürfnisse und Wünsche von Kunden
- Das interne Serviceverständnis einer Organisation
- Dienstleistung - mein Rollen- und Selbstbild
- Qualitätsanspruch an die eigene Arbeit
- Eigene Vorteile durch serviceorientiertes Verhalten

Grundlagen der partner- und kundenorientierten Gesprächsführung

- Empfängergerechtes Kommunizieren auf Augenhöhe - wie funktioniert das in der Praxis?
- Aktives und passives Zuhören - der Schlüssel zur Konfliktvermeidung
- Wichtige Fragetechniken und Methoden aus dem Beschwerdemanagement
- Überzeugende Argumentation in kritischen Situationen

Wenn's mal kracht ... Stressmanagement und Selbstcoachingmethoden

- Ruhig bleiben und sich nicht ärgern: wie macht man das?
- Strategien und Tipps, um kritische Situationen zu entschärfen und Konflikte zu de-eskalieren
- Den Ärger im Büro lassen und nicht mit nach Hause nehmen
- Der Blick auf unsere inneren Antreiber (Helfersyndrom, Perfektionismus u. ä. Fallen).

Dauer: 1 Tag

### TERMINE, PREISE UND BUCHUNGSMÖGLICHKEIT

[↗ zur aktuellen Terminübersicht mit Preisangabe und Buchungsmöglichkeit](#)

Geplante Termine:  
nach Vereinbarung  
Kurspreis<sup>(1)</sup>: 545 EUR

(1) Änderungen vorbehalten

### KONTAKT UND BERATUNG

Administration/Beratung: **Paula Seipenbusch**, [↗ Kontakt](#)  
Fachliche Fragen: **Elisabeth Gillich**, [↗ Kontakt](#)

### INFORMATIONEN

[soft-skills@ftu.kit.edu](mailto:soft-skills@ftu.kit.edu)  
[↗ Übersicht Themenbereich](#)

[20006327] 05.11.2022