

## 11013 Beleidigungen, Verbalattacken ... - Beschwerdebriefe sachgerecht beantworten

<b>Zielgruppe</b>	Beschäftigte, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen
<b>Ihr Nutzen</b>	Sie wenden situativ Textbausteine an, die Sie im Einzelfall angemessen optimieren. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.
<b>Inhalt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse von Beschwerden</li> <li>2. Bausteine beschwerdeführerorientierter Antworten</li> <li>3. Übungen zu den einzelnen Schritten beim Antworten auf Beschwerden (von Analyse der Beschwerde über Argumente sammeln und ordnen bis hin zum Bereich "Service leben")</li> <li>4. Analyse von Antwortschreiben und deren Optimierung</li> <li>5. Argumente sammeln und in eine überzeugende Reihenfolge bringen</li> <li>6. Handlungsorientiert formulieren statt sich zu rechtfertigen</li> <li>7. Diplomatie und Psychologie beim Formulieren gezielt einsetzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- richtig anfangen - ohne zu verprellen</li> <li>- überzeugen - ohne zu überreden</li> <li>- trotz Konflikt - gut in Erinnerung bleiben</li> <li>- an den richtigen Plätzen in die Beziehungsebene 'investieren' - auf der Sachebene argumentieren</li> </ul> </li> <li>8. Umgang mit eigenen Emotionen (Wut, Ärger, Verletzungen etc.)</li> </ol>
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung

<b>Termin</b>	<b>Beginn:</b> 05.12.2022 <b>Ende:</b> 05.12.2022
<b>Dauer</b>	1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)
<b>Ort</b>	Weimar
<b>Unterlagen</b>	Bitte bringen Sie eigene Texte und Formulierungsbausteine (sofern vorhanden) mit.
<b>Dozent</b>	Andreas Stein
<b>Gebühr</b>	<b>127,20 €</b> für Mitglieder <b>151,20 €</b> für Nichtmitglieder Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.
<b>Anmeldeschluss</b>	bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn
<b>Organisation</b>	Dagmar Sambale 03643 207-136