

---

**51020/11013 Beschwerdebriefe sachgerecht beantworten**

<b>Zielgruppe</b>	Beschäftigte, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen
<b>Ihr Nutzen</b>	Sie reflektieren Textbausteine, 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>	<p>Wie heikel sind mögliche Antworten auf Beschwerden im Bannkreis von (fehlendem) Beschwerdemanagement und Stellungnahmen?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welche Bedeutung hat ein geregeltes Beschwerdeverfahren?</li><li>- Was bewirken Stellungnahmen?</li><li>- Wo beginnt und endet der Rechtsweg?</li></ul> <p>Was lösen Beschwerden bei den Beteiligten aus?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welche Erwartungen erfülle ich (nicht)?</li><li>- Wie gehe ich mit meinen Gefühlen (Enttäuschungen, Wut, Ärger, Verletzungen etc.) um?</li><li>- Was will ich mit meiner Antwort beim Adressaten erreichen?</li></ul> <p>Was sind wichtige Bausteine bei schriftlichen Antworten?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wie analysiere ich eine Beschwerde?</li><li>- Welche Schlussfolgerungen ziehe ich daraus?</li><li>- Wie beginne ich?</li><li>- Welche Formulierungen erreichen anlassbezogen was?</li><li>- Wie bringe ich meine Argumente in die richtige Reihenfolge?</li></ul> <p>Welche sprachlichen Besonderheiten sind zu berücksichtigen?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Was schreibe ich in direkter Rede, was im Konjunktiv?</li><li>- Wie einfühlsam, diplomatisch oder fordernd darf meine Antwort sein?</li></ul>
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung

---

<b>Termin</b>	07.12.2027, 9:00 - 16:00 Uhr
<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>200,00 €</b> für Mitglieder <b>240,00 €</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

**Organisation**

Viktoria Seidl 03643 207-124