

Kundenorientierte Gesprächsführung

Die professionelle Gesprächsführung

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben und die ihre vorhandene Gesprächskompetenz erweitern wollen.

Ausgangssituation

Bei der Umsetzung der rechtlichen Vorgaben haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung zwar unterschiedliche Aufgaben zu bewältigen, sie sehen sich jedoch im Arbeitsalltag mit sehr ähnlichen Problemlagen konfrontiert.

So sollen sie einerseits fach-, methoden- und sozialkompetent die „Bürgerinnen und Bürger“ beraten und unterstützen und andererseits eine effiziente und effektive Verwendung öffentlicher Mittel sicherstellen. Dabei soll ein Gleichgewicht zwischen „Fordern“ und „Fördern“ hergestellt werden.

Um diese Herausforderung erfolgreich meistern zu können, wurde das Seminar „Kundenorientierte Gesprächsführung“ von uns didaktisch so konzipiert, dass alle dafür erforderlichen Kompetenzen auf- und ausgebaut werden. Dies betrifft insbesondere die Schlüsselqualifikationen im Umgang mit schwierigen Bürgerinnen und Bürgern.

Dazu gehören

- die Grundlagen der Gesprächsführung
- die persönliche Sicherheit in schwierigen Situationen
- die Fähigkeit freundlich zu den Menschen und konsequent in der Sache zu sein
- das Bewusstsein der eigenen Stärken und Fähigkeiten

Ziele des Seminars

1. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wenden Methoden der kooperativen Gesprächsführung an und überprüfen dabei ihr eigenes Auftreten und Verhalten
2. Sie können sich in Konfliktsituationen und Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern angemessen und kompetent verhalten
3. Sie lernen mit unangenehmen und herausfordernden Personen gelassen umzugehen
4. Sie setzen wirkungsvolle Gesprächstechniken in schwierigen Situationen ein
5. Sie können mit ihren eigenen Emotionen besser umgehen
6. Sie lernen Stressenergie positiv zu nutzen
7. Sie können selbstsicher auftreten – Selbstsicherheit und Selbstvertrauen auch in Belastungssituationen

Die Inhalte im Überblick

1. Typologie und Verhaltensweisen herausfordernder Bürgerinnen und Bürger
2. Grundlegende Werkzeuge der Gesprächsführung
3. Analyse und Optimierung des eigenen Gesprächsstils
4. Wovon lasse ich mich provozieren? – Eigene Mechanismen und ihre Auslöser erkennen
5. Praxistraining „Gesprächsführung in schwierigen Situationen“: Konfliktgespräche, aggressive Stimmungen, Beschwerden, Gespräche am Telefon etc.
6. Mentale Verfahren, um in schwierigen Situationen souverän zu bleiben
7. Erfolgskritische Situationen professionell meistern. Zum Beispiel: Unpopuläre Entscheidungen und Vorgehensweisen argumentativ geschickt darstellen
 - wenn Wünsche nicht erfüllt werden können
 - wenn Warte- und Bearbeitungszeiten zu lang sind
 - wenn viel Parteiverkehr zu Unmut führt
 - wenn Schalter unbesetzt sind und die Bürgerin / der Bürger sich darüber aufregt
 - wenn Bescheide zu Diskussionen führen
 - wenn sich Bürgerinnen und Bürger untereinander streiten
 - wenn sich eine Bürgerin / ein Bürger beschwert
8. Analyse von Konfliktsituationen und Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern
9. Transfer des Gelernten auf die eigene Situation

Methoden

Impulsreferate des Trainers, Brainstormings, Gesprächssimulationen, Auswertungen, Plenargespräche, Fallbesprechungen, Trainer-Feedback und Herausarbeiten individueller Lernstrategien

Dauer

Zwei Tage plus ggf. ein Aufbauseminar