

Mit Bürgern reden, verhandeln, streiten...

Training zur Bürgerorientierung und Dienstleistungsqualität

Bürgerorientierung und Dienstleistungsqualität sind Leitbegriffe einer modernen Kommunalverwaltung. Von den Mitarbeitern – nicht nur in Bürgerbüros, sondern in allen kommunalen Behörden – wird dies heute selbstverständlich gefordert.

Dies verlangt aber auch, die Mitarbeiter der Verwaltung in diesem Bereich zu fördern. Dabei geht es um Kommunikationstraining und um Verhandlungsgeschick, um Gestaltung zwischenmenschlicher Begegnung und um den Umgang mit Emotionen, um persönliches Auftreten und um Verständlichkeit und vieles mehr.

Inhalte

- ▶ **Grundlagen und Modelle menschlicher Kommunikation**
- ▶ **Schwierige Gespräche vorbereiten und strukturieren**
- ▶ **Verständlichkeit**
- ▶ **Emotionale Intelligenz**
- ▶ **Regeln des Konfliktmanagement**
- ▶ **Merkmale von Begegnungsqualität**
- ▶ **Persönliches Auftreten und Aufbau von Kontakt**