ÖFFENTLICHE SICHERHEIT UND ORDNUNG

HYBRID-SEMINAR: Der professionelle Umgang mit Bürger:innen – Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

Produktnummer
2024-54109F

Termin
14. Mai 2024
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
268,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Inhalte

- Menschenkenntnis: Wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Kunden- und Bürgerwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip des “Rapport“
- Die Besonderheiten des Telefonkontakts und wie dieser optimal gestaltet wird
- Durch proaktives Beschwerdemanagement Kunden überraschen und binden

Dozent:innen

Barbara Hölscher-Busam
Businesscoach, Kommunikations- und NLP-Trainerin

Ort

Haus der Akademien
Eisenbahnstr. 56
79098 Freiburg

Google Maps

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-38
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise