



Beschwerden? - Halb so schlimm! Angstfrei und souverän auf Ärger reagieren

Diakonie.Kolleg.

Ihr diakonisches Kompetenznetzwerk für Bildung & Beratung

**Inhouse-
Angebot**



Teilnahmekosten

Tagessatz: 800 €
zzgl. 7% MwSt. plus Reisekosten
max. 14 Personen

Struktur:

ein Tag oder zwei halbe Tage vor Ort

Information:

Dorothea Geiger-Pieger
0911 9354 413
geiger-pieger@diakonie-bayern.de

Organisation:

Annette Wachsmann
0911 9354-418
wachsmann@diakonie-bayern.de

photo von sydney-rae auf unsplash

Diakonisches Werk Bayern
Diakonie.Kolleg.
Pirckheimerstraße 6
90408 Nürnberg
Tel. 0911 93 54-411
www.diakonie-bayern.de
www.diakoniekolleg.de

Diakonisches Werk Bayern
Diakonie.Kolleg.
Postfach 12 03 20
90332 Nürnberg

Situation:

Im Umgang mit Beschwerden bewegen Sie sich in der oberen Liga der Kommunikation, denn schnell wird hier die reine Sachebene verlassen. In dieser Situation den Überblick zu behalten, ist Voraussetzung für professionelles Handeln. In diesem Workshop erfahren Sie, wie es mit einfachen Methoden und entsprechender Haltung gelingen kann, den Ärger von Kunden aufzufangen und deren Zufriedenheit wieder herzustellen. Die Beschwerde fungiert als Türöffner zur Welt des Kunden. Im Beschwerdefall angstfrei und souverän agieren zu können, ist entlastend, schont die Nerven und unterstützt ein gutes Betriebsklima.

Inhalt:

- Analyse von Beschwerdeanlässen
- Typologie von Beschwerdereaktionen
- Der Dreh- und Angelpunkt im Beschwerdeprozess
- Wirkung eines guten Umgangs mit Beschwerden
- Einbettung ins Qualitätsmanagement
- Einfluss des Umgangs mit Beschwerden auf den Ruf der Einrichtung

Nutzen:

In dem Workshop erfahren Sie, wie es Ihnen mit einfachen Methoden gelingt, den Ärger von Kunden aufzufangen und deren Zufriedenheit wieder herzustellen. Zu wissen, wie ich als Mitarbeiter/in angstfrei und souverän reagieren kann, ist entlastend und fördert ein positives Betriebsklima. Der positive Ruf der Einrichtung wird gestärkt.

Methoden:

Theorieinput, Praxistransfer durch Fallarbeit, Softskills

Teilnehmer*innen:

maximal 14 Personen

Referentin:**Dorothea Geiger-Pieger**

Dipl. Sozialpädagogin (FH), Managementcoach (IC), Systemische Familientherapeutin (IFF), Referentin für Organisations- und Personalentwicklung, Coaching von Führungskräften und Teams, Diakonisches Werk Bayern, Diakonie.Kolleg./DiaKompNet, Nürnberg

Anmeldung 21/303

Beschwerden? - Halb so schlimm! Angstfrei und souverän auf Ärger reagieren

Online-Anmeldung: www.diakoniekolleg.de

Name Vorname

Funktion

Dienststelle/Einrichtung/Rechtsträger

Straße

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

E-Mail (privat)

Rechnung an:

Dienststelle

Privatadresse

Es gelten die AGB des Diakonie.Kolleg. Bayern:
www.diakoniekolleg.de/agb

(Datum, Unterschrift, Stempel)

Privatadresse für Rechnung: