

TEILNAHME BESCHEINIGUNG

Frau
Svenja Kerber
Bezirksamt Hamburg-Nord
N / ST4

BA H/BAs: Kundenorientiertes Verhalten - kundenorientierte Gesprächsführung - Grundlagen erfolgreicher Zusammenarbeit

13.09.-04.10.17
(Unterrichtseinheiten: 27)

Lernziele

Weitere Professionalisierung des kundenorientierten Verhaltens und Optimierung der Teamzusammenarbeit.

Themen

- Voraussetzungen für kundenorientiertes Verhalten: Kriterien, Selbstanalyse, schwierige Kundengespräche
- Kundenorientierte Gesprächsführung: Vier Phasen eines Kundengesprächs, aktives Zuhören, Sach- und Beziehungsebene, das Nachrichtenquadrat, kundenorientiert formulieren
- Grundlagen erfolgreicher Zusammenarbeit: Team-Erfolgsfaktoren, Konflikte als Chance, deeskalierende Verhaltensweisen in Konfliktsituationen

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen der Dezernate Bürgerservice der sieben Bezirksämter: Die Kundenzentren (Fachbereich Einwohnerdaten), Ausländerabteilungen und Standesämter.

Ihr Zentrum für
Aus- und Fortbildung

Hamburg, den
04.10.2017



ZAF
Hamburg

Kompetenz für Sie