

EINLADUNG

MANAGEMENT

Veranstaltungs-Nr. 27 04 25

Kundenkommunikation und Beschwerdemanagement in der Volkshochschule

*Für Verwaltungsmitarbeiter*innen, pädagogische Mitarbeiter*innen und Leitungen von Außenstellen in Volkshochschulen*

vhs-Kund*innen sind in den letzten Jahren bzgl. Service, Dienstleistung und Kundenkommunikation anspruchsvoller geworden. Eine besondere Herausforderung im vhs-Alltag sind Kund*innen, die sich über irgendetwas zu beschweren: seien es Räume, Technik, Kursleiter*innen, Zahlungsmodalitäten oder die Organisation.

Manchmal sind die Kund*innen oder auch Kursleitungen fordernd und aufgebracht und lassen ihren Ärger an den vhs-Mitarbeiter*innen aus. Wie gelingt es hier professionell zu reagieren, ohne sich selbst als Person angegriffen zu fühlen? Wie sollte mit berechtigten Beschwerden umgegangen werden und wo gibt es Grenzen?

In diesem Seminar lernen Sie:

- die Kommunikation mit Kund*innen, Kursleitungen und Kooperationspartnern in Ihrer vhs kritisch zu überprüfen (Was läuft gut und wo treten Probleme auf?)
- Vorschläge zur Verbesserung von Service und Dienstleistung im Kundenkontakt zu entwickeln (Werden wir den Erwartungen der Kund*innen gerecht?)
- Kommunikationstechniken zur Entschärfung und Deeskalation von schwierigen Kundengesprächen anzuwenden und emotional gelassen damit umzugehen (Der Kunde hat das Recht auf Beschwerden, aber ist jede Beschwerde berechtigt?)
- gute Kundenkommunikation, kundenorientierter Service sowie Beschwerdemanagement als Chance zur Gewinnung und Bindung von Kund*innen zu entwickeln.

Im Seminar werden die obigen Themen praxisnah anhand von Übungen besprochen. Zudem soll ausreichend Raum und Zeit gegeben sein, um konkrete Fragen und Konflikte aus Ihrem vhs-Alltag im kollegialen Kreis zu besprechen und gemeinsam nach kunden- und mitarbeiterfreundlichen Lösungswegen zu suchen.

Am Ende erhalten alle Teilnehmenden ein umfangreiches Skript mit methodischen Hinweisen zur Weiterarbeit am Thema.

- Termin:** Dienstag, 30.09.2025, 10 – 16 Uhr
- Ort:** Verband der Volkshochschulen, Mainz
- Referent:** Eberhard Wolf, Berater für Qualitätsentwicklung
- Kostenbeitrag:** ohne (50 € für externe Teilnehmer*innen)
- Anmeldeschluss:** **16. September 2025**

Online Anmelden unter www.vhs-rlp.de