

EINLADUNG

MANAGEMENT UND VERWALTUNG

Veranstaltungs-Nr. 27 10 22

Umgang mit schwierigen Kund*innen

*Für Verwaltungsmitarbeiter*innen von Volkshochschulen*

Die Kund*innen der Volkshochschulen sind insgesamt anspruchsvoller geworden und finden zunehmend Anlässe, sich zu beschweren. Hinzu kommt, dass infolge der Corona-Pandemie viele Veranstaltungen durch nicht planbare Corona-Beschränkungsverordnungen nicht wie gewohnt stattfinden konnten und die Auflagen des Gesundheitsamts eingehalten werden mussten.

Manche Kund*innen treten sehr fordernd auf und lassen ihren Ärger am vhs-Personal aus. Durch die Sprach- und Integrationskurse ergeben sich zusätzliche Herausforderungen im Bereich interkultureller Kommunikation.

In der Fortbildung lernen Sie:

- Einstellungen zu Beschwerden und Konflikten zu überprüfen
- Kommunikationstechniken zur Entschärfung von schwierigen Kundengesprächen anzuwenden
- professionell und lösungsorientiert mit Kundenbeschwerden umzugehen.

Methodisch werden einzelne Fälle aus Ihrem vhs-Alltag besprochen und Kommunikationstechniken anhand der Fallbeispiele praktisch eingeübt.

Termin: Donnerstag, 17. November 2022, 10 – 16 Uhr

Ort: Mainz, Geschäftsstelle des Landesverbandes

Referent*in: Eberhard Wolf, Organisationsberater

Kostenbeitrag: 50 € (100 € für externe Teilnehmer*innen)

Anmeldeschluss: **3. November 2022**