

## Beschwerden sachgerecht beantworten

**Zielgruppe:** Mitarbeiter/innen der Landratsämter, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen

### Ziel:

Die Teilnehmer/innen wenden situativ Textbausteine an, die sie im Einzelfall angemessen optimieren. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.

### Seminarinhalt:

1. Aufbau von Beschwerden, Antwortbausteine ordnen
2. Übungen zu den einzelnen Schritten beim Antworten auf Beschwerden (von Analyse der Beschwerde über Argumente sammeln und ordnen bis hin zum Bereich „Service leben“)
3. Textbausteine systematisieren
4. Argumente sammeln und in die richtige Reihenfolge bringen
5. Handlungsorientiert formulieren statt sich zu rechtfertigen
6. Diplomatie und Psychologie beim Formulieren gezielt einsetzen:
  - Richtig anfangen – ohne zu verprellen
  - Überzeugen – ohne zu überreden
  - Trotz Konflikt – gut in Erinnerung bleiben
  - An den richtigen Plätzen in die Beziehungsebene „investieren“
    - auf der Sachebene argumentieren
7. Umgang mit eigenen Emotionen (Wut, Ärger, Verletzungen etc.)

Termin	Zeit	Ort	Gebühr
20.11.2025	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder: 15,00 €

**Dozent** Andreas Stein

**Unterlagen:** eigene Texte und Formulierungsbausteine (sofern vorhanden) bitte mitbringen.

**Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn**