

Beschwerden sachgerecht beantworten

Zielgruppe: Mitarbeiter, die auf Beschwerden von Bürgern reagieren müssen

Seminarinhalt:

Beschwerden systematisch bearbeiten und konkrete Lösungen entwickeln.

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	
19.11.2026	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder:	15,00 €

Dozent/-in **Andreas Stein**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn