

Fortbildung

21.01.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Beratungs-Basics für Verwaltung und Empfang: „Können Sie mir weiterhelfen?“

...

Vielfach sind die Mitarbeiter:innen aus Verwaltung oder am Empfang die erste Kontaktperson für Ratsuchende. Dabei ist die thematische Bandbreite der Anliegen sehr groß und reicht von einer kurzen Information bis hin zu einer Erstberatung - sei es per Telefon oder im direkten Gespräch.

Um dies gut tun zu können, benötigen Mitarbeiter:innen ein grundlegendes Rüstzeug an Beratungskompetenzen.

Lernergebnisse:

Sie erwerben solide Grundkenntnisse der professionellen (Erst-)Beratung und üben Beratungsfähigkeiten ein.

Sie können diese Grundkenntnisse auf ihren Arbeitsbereich übertragen und einüben. Sie wissen wie sie auf die Anliegen und Bedürfnisse Ihrer Gesprächspartner:innen professionell reagieren können.

Inhalte:

- Beratung: Was ist das?
- Wesensmerkmale des Beratungsgesprächs.
- Beratungssettings (direkt, am Telefon).
- Der Erstkontakt mit dem Ratsuchenden.
- Das Beratungsthema des Ratsuchenden erfassen.
- Grenzen des eigenen Beratungsauftrags.
- Distanz und Selbstschutz.

Methoden:

Gespräch/Diskussion, Vortrag/Präsentation, Arbeit in Kleingruppen, Übungen.

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter:innen aus Verwaltung und Empfang in Einrichtungen und Diensten des Gesundheits- und Sozialwesens.

Termin:

21.01.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Kosten:

240,00 € bzw. 220,00 € für Mitarbeiter*innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas.

Veranstaltungsort:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Am Porscheplatz 1
45127 Essen
www.caritas-essen.de

Referent(inn)en:

Carina Scheffler

Ansprechpartner:

Daniel Holzem (daniel.holzem@caritas-essen.de, +49 (201) 81028518)

Veranstalter:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V. Geschäftsstelle

Veranstaltungsnummer:

03.005.26