Fortbildung

08.11.2022 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Mit schwierigen Kund*innen leicht umgehen

...

Kennen Sie das?

Angehörige, die aufgrund scheinbarer Bagatellen eine hohe Bereitschaft zur Beschwerdeführung mitbringen?

Patient*innen, die sich ständig selbst bemitleiden und aus der Welt ein Jammertal machen?

Bewohner*innen, die immer nur nörgeln und unzufrieden sind?

Eltern, die meinen, dass ihr Kind permanent benachteiligt wird?

Wir erleben Kund*innen mitunter als subjektiv "schwierig". Sie wirken auf uns unangenehm und am liebsten würden wir sie meiden.

Dennoch ist es weder möglich noch sinnvoll, sich diesem Kundenkontakt zu entziehen, denn er gehört natürlich zum alltäglichen Aufgabenfeld und will demnach konstruktiv gestaltet sein.

Es stellt sich jedoch die Frage nach der Ursache, warum er oder sie als "schwierig" empfunden wird - worin auch gleichzeitig ein Lösungsansatz liegt. In diesem Seminar stellen wir uns die Frage, welches Verhalten in solchen Situationen angemessen und förderlich ist und wie die Beziehung zu diesen Kunden konstruktv zu gestalten wäre.

Damit wir für "Ihre schwierigen Kund*innen" neue und andere Möglichkeiten des Umgangs erarbeiten können, bitten wir Sie, Ihre Fallsituationen aus dem eigenen Erleben einzubringen.

Inhalte:

- Erklärungsmodelle für "schwierige" Kund*innen
- Kommunikationsmodell mit verschiedenen Perspektiven
- Kommunikation im direkten Kontakt und am Telefon

Zielgruppe:
Für Fachkräfte im Kund*innenkontakt (z. B. mit Angehörigen, Eltern, Hilfeempfänger*innen u. a.)

Termin:
08.11.2022 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Kosten:
190,00 € bzw. 180,00 € 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:
Dr. Christian Lummer

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

Veranstalter:
Caritasverband für das Bistum Essen e.V. Geschäftsstelle

Veranstaltungsnummer:
06.001.22