



Bild von drobotdean auf Freepik

 **Servicestelle**
der Bildungszentren des Handwerks in Hessen

ONLINE-SEMINAR „BESCHWERDEMANAGEMENT FÜR BILDUNGSZENTREN“

IN FORM EINER VIDEOKONFERENZ

TERMIN

26. Februar 2025, 10:00 - 12:00 Uhr

INHALTE

Ob im persönlichen Gespräch, am Telefon oder per E-Mail – Beschwerden kompetent und lösungsorientiert zu bearbeiten, ist auch in Bildungseinrichtungen von großer Bedeutung. Jede Rückmeldung bietet die Chance, Beziehungen zu stärken, Missverständnisse aufzulösen und die Zufriedenheit der Teilnehmenden zu steigern.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie:

- Werkzeuge und Techniken der professionellen Kommunikation auf die Anforderungen im Bildungsbereich anwenden,
- Methoden des Beschwerdemanagements gezielt einsetzen,

- kundenfreundlich und lösungsorientiert agieren, um ein positives Umfeld zu schaffen, und

- Beschwerden nutzen, um die Qualität Ihrer Angebote und Prozesse nachhaltig zu verbessern.

Nutzen Sie diese Gelegenheit, um aus Herausforderungen Chancen zu machen und die Bindung der Teilnehmenden an Ihre Bildungseinrichtung zu stärken!

VERANSTALTUNGSFORM

Online-Seminar als Videokonferenz.

Technische Voraussetzung für die Teilnahme sind ein videokonferenzfähiger PC oder Tablet mit Mikrofon und Kamera und stabiles Internet.



Bild von drobotdean auf Freepik

REFERENTIN

Brigitte Graf | Trainerin nach dem European communication certificate®

Brigitte Graf ist nach kaufmännischer und pädagogischer Ausbildung auch zertifizierte Business-Trainerin nach dem European communication certificate® sowie Wirtschaftsmediatorin.

Seit über 20 Jahren ist sie Trainerin und Coach, spezialisiert auf Arbeits- und Denktechniken, Büroorganisation, Kommunikation, Präsentation sowie Selbstmanagement für Assistenzen, Fach- und Führungskräfte. Sie ist international tätig für Unternehmen und renommierte Bildungseinrichtungen.

PROGRAMM

10:00 - 10:05 Uhr

Begrüßung und Eröffnung

Andreas Haberl

Leiter der Arbeitsgruppe der Leitungen der Bildungszentren des Handwerks in Hessen

10:05 - 10:30 Uhr

Teil 1: Werkzeuge / Elemente der Kommunikation

- Wege der Kommunikation
- Körpersprache/Stimme - Wirkung und Gewichtung

10:30 - 11:05 Uhr

Teil 2: Professionell kommunizieren

- Fragetechniken
- Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Initiative zeigen - agieren und nicht nur reagieren
- Geduld und Diskretion beachten

- Umgang mit schwierigen o. gar aggressiven Gesprächspartnern
- Schriftliche Kommunikation - angemessene Formulierungen

11:05 - 11:10 Uhr Pause

11:10 - 11:35 Uhr

Teil 3: Methoden zum Beschwerdemanagement

- Grundüberlegungen zur Beschwerdebearbeitung
- Die EVA3-Methode

11:35 - 12:00 Uhr

Teil 4: Kundenfreundliches Verhalten - lösungsorientiert

- Verbindlichkeit / Zuverlässigkeit zeigen
- Taktvoll formulieren mit professioneller Freundlichkeit

12:00 Uhr

Ende der Veranstaltung

ANMELDUNG

Die Veranstaltung ist für die Bildungszentren des Handwerks in Hessen kostenfrei. Zur Anmeldung senden Sie eine formlose E-Mail unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Kontaktdaten an servicestelle@handwerk-hessen.de. Gern können Sie auch diesen [AnmeldeLink](#) nutzen.