

Umgang mit schwierigen Kunden

Donnerstag, 25. März 2027
08.00 - 12.00 Uhr

Organisiert von ipm in Zusammenarbeit
mit dem Verband Repol Aargau

Schwierige Gesprächssituationen am Schalter oder in Besprechungen begleiten den beruflichen Alltag in den Gemeinden. Das Führen von Kundengesprächen erfordert neben einem sicheren Auftreten die Fähigkeit, das Gespräch inhaltlich und atmosphärisch zu steuern und zu kontrollieren. Es ist wichtig, heikle Situationen richtig einzuschätzen und entsprechend zu reagieren.

ZIEL DES SEMINARS

Die Teilnehmenden lernen, herausfordernde Gesprächssituationen richtig einzuschätzen und geeignete Kommunikationstechniken anzuwenden. Durch praxisorientierte Übungen stärken sie ihre Handlungssicherheit und lernen, schwierige Gespräche kompetent zu führen sowie auch in angespannten Situationen ruhig, überlegt und lösungsorientiert zu reagieren.

INHALTE

- Schwierige Situationen erkennen und einschätzen
- Professioneller Umgang mit emotionalen Kundinnen und Kunden
- Richtiges Handeln im richtigen Moment
- Praktisches Training anhand von Gesprächssituationen

TEILNEHMENDE

Das Seminar richtet sich an die Mitarbeitenden aller Verwaltungsabteilungen mit direktem Kundenkontakt sowie an Behördenmitglieder.

REFERENT

René Lippuner, lippuner@coaching.ch, Tegerfelden
Kommunikationstrainer, Antigewaltcoach und Assessor SPI

TERMIN

Das Seminar wird an folgendem Datum angeboten:

Donnerstag, 25. März 2027
08.00 – 12.00 Uhr

DURCHFÜHRUNG DES SEMINARS

wbz Lenzburg, Gebäude E, Raum E103
Neuhofstrasse 36, 5600 Lenzburg

Wir empfehlen die Anreise mit dem öffentlichen Verkehr. Kostenpflichtige Parkplätze sind im BSL/wbz-Parking vorhanden.

SEMINARGEBÜHR

CHF 300.00 pro teilnehmende Person. Darin enthalten sind:

- Dokumentation elektronisch
- Pausenverpflegung
- Seminarbestätigung

WEITERE AUSKÜNFTE

Für weitere Auskünfte steht Ihnen gerne zur Verfügung:

Barbara Leimgruber
ipm – Institut für Public Management
Neuhofstrasse 36
5600 Lenzburg
Telefon: 062 888 81 00
Mail: kontakt@ipm-bildung.ch

ANMELDUNG / ANMELDESCHLUSS

Die Anmeldung erfolgt über unsere Webseite http://www.ipm-bildung.ch/kursangebot bis spätestens am **Montag, 15. März 2027.**

ipm
Institut für Public Management

Berufsbildung
Ausbildung
Weiterbildung
für Gemeinden und Kanton.

Bei Abmeldung nach erfolgter Bestätigung werden 100 % der Kosten verrechnet. Es gelten die AGB's auf unserer Webseite www.ipm-bildung.ch