

# Bildungsmarkt SGB II

## Inhouse Seminar (2 Tage) - Serviceorientierung im Alltag (Behörden)

Angebot-Nr.	00063851
Preis	Preis auf Anfrage
	Preis auf Anfrage
Termin	Termine auf Anfrage
	Zweitäges-Seminar für bis zu 15 Teilnehmer/innen. Die Durchführung erfolgt bei hinreichend Platz inhouse oder aber in einer geeigneten Bildungsstätte.

Angebot-Nr. 00063851

### Anbieter

procontrain

### procontrain GmbH

- ✉ Berliner Platz 6  
25524 Itzehoe
- ☎ [0170/2192219](tel:01702192219)
- @ [cseidl@procontrain.com](mailto:cseidl@procontrain.com)
- 🌐 <http://www.procontrain.com>

### Ansprechpartner

#### Christoph Seidl

Geschäftsführer

- ☎ [042167343806](tel:042167343806)
- 📠 0170/2192219
- @ [info@procontrain.com](mailto:info@procontrain.com)
- 🌐 <http://www.procontrain.com>

## Beschreibung des Angebotes

Dieses Seminar hat das Ziel, im Sinne einer konsequenten bürgernahen Service-Orientierung im Alltag die Kompetenzen der Teilnehmer/ innen darin zu stärken, zum einen mit Bürgern/innen grundsätzlich so zu kommunizieren, dass deren Anliegen schnell, fachlich fundiert, transparent und immer wertschätzend geklärt werden können.

Zum anderen geht es darum, die Gesprächs- und Handlungskompetenz für die Fälle zu stärken, in denen sich Bürger/innen einer konstruktiven Zusammenarbeit verweigern und ggf. nicht nur überzogene Forderungen stellen, sondern sich auch unangemessen verhalten.

## Weitere Informationen zum Angebot

Unser Seminar gliedert sich in zwei Eintagesmodule, zwischen denen es eine etwa 6-wöchige Praxis- und Transferphase geben sollte. Beide Module sind so gestaltet, dass über Partner- und Gruppenarbeiten sowie im Plenum ein intensiver Austausch zu den gewählten Themen stattfindet.

Es gibt prinzipiell keine formalisierten Rollenspiele. Wir gestalten stattdessen auf freiwilliger Basis spontane, sehr lebhaft Übungssituationen aus der jeweiligen Diskussion heraus.

Unsere Rolle ist, neben notwendigen Inputs vor allem moderierend tätig zu sein, aber auch, wertschätzend und beharrlich zugleich ggf. die notwendigen Impulse zu geben, um überkommene Denk- und Verhaltensmuster aufzulösen. Immer arbeiten wir an den Praxisfällen der Teilnehmer/innen.

Wir schlagen folgende (gerne anpassbare) Themen vor:

- Unser Leitbild – Unser Nutzen an seiner konsequenten Umsetzung im Alltag
- Unsere Rolle(n) im Kontakt mit Bürgern/innen
- Positive Grundhaltungen – positive Verhaltensweisen
- Stress und Aggression
- Aktive Gestaltung stress- und störungsfreier Kommunikation
- Prävention und Deeskalation von Bedrohungssituationen

Bitte kontaktieren Sie uns jederzeit hinsichtlich einer inhaltlichen Abstimmung und unserer Konditionen.

Wir werden Ihnen stets ein sehr offener und fairer Gesprächspartner sein.

## Angebotsmerkmale

Form

Inhouse-Seminar

<b>Bildungsziel</b>	Stärkung von service- und bürgerorientierten Einstellungen, Denk- und Verhaltensweisen. Weitere Verbesserung der Fähigkeit, Gesprächssituationen mit schwierigen Bürgern/Bürgerinnen zu bestehen
<b>Vertiefungsgrad</b>	Grund-/ Basiswissen
<b>Zielgruppe</b>	Beschäftigte von Behörden
<b>Zugangsvoraussetzungen</b>	Kundenorientierte Tätigkeit. Trainer/innen und Beschäftigte von internen Bildungseinrichtungen sind von der Teilnahme ausgeschlossen.
<b>Technische Voraussetzungen</b>	Individuell abzustimmen
<b>Weitere Infos</b>	<a href="#">Auf der Internetseite des Anbieters</a>

[Angebot manuell aktualisiert am 17.10.2019](#)