

Serviceorientierung im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern

Beschreibung

Der Empfang und das neue Front-Office sind das Aushängeschild für das Sozialamt im Stadthaus Q. Hier findet der Erstkontakt mit Bürgerinnen und Bürgern statt, der bisweilen auch herausfordernd sein kann, weil z.B. wütende oder enttäuschte Menschen erst einmal Dampf ablassen.

In diesem zweiteiligen Workshop lernen Sie, mit Anfragen und Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern gut umzugehen und dabei gleichermaßen freundlich und souverän aufzutreten. Im ersten Teil widmen wir uns den kommunikativen Basics, im zweiten Teil vertiefen wir dieses Wissen anhand von Rollenspielen vor Ort, auch mit dem Fokus auf den Umgang mit besonders herausfordernden Bürgerinnen und Bürgern.

Inhalte

- Kommunikatives Basiswissen zu Aktivem Zuhören, Fragetechniken und Körpersprache, bezogen auf die Situation am Empfang
- Durchspielen typischer Situationen am Empfang
- Üben von Fragetechniken anhand typischer Situationen
- Gezieltes Training körpersprachlicher Präsenz und souveräner Ausstrahlung
- Reflektierter Umgang mit schwierigen Situationen und anspruchsvollen Bürgerinnen und Bürgern
- Beziehungsgerechte Abgrenzung bei verbalen Angriffen
- Sprechen in einfacher Sprache

Ziele

- Reflexion der Erwartungen von Bürgerinnen und Bürgern am Empfang
- Verankerung von kommunikativem Basiswissen zu Aktivem Zuhören und Fragetechniken
- Mehr Souveränität im Umgang mit schwierigen Situationen und herausforderndem Verhalten am Empfang
- Resilienz und Gelassenheit im Umgang mit Stress

Zielgruppe

Mitarbeitende des Sozialamts der Stadt Nürnberg, die am Empfang im Front-Office des Stadthaus Q arbeiten

Termin und Ort

Montag, 23. März 2026, 9 - 16.45 Uhr
Mittwoch, 25. März 2026, 9 - 16.45 Uhr
Südstadtforum, Siebenkeesstr. 4, 90459 Nürnberg

Vorläufige Plätze

18

Format

Workshop, Präsenz, 2 Tage

Referent/-in

Michael Hübler, Dipl.-Pädagoge, Mediator, Coach (Focusing, Systemisch)

Kosten

160,00 Euro
Kostenregelung siehe Wegweiser

Organisation

Fachstelle PEF:SB, Telefon 09 11 / 2 31-8 99 70

Anmeldeschluss

Montag, 09. Februar 2026

Kompetenzerwerb

- Empathie
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit und Konstruktivität