

Professionelles Reagieren auf Beschwerde- Briefe, E-Mails und aggressive Schreiben

Jeder von uns liest gern ein Schreiben, das auch auf kritische Bemerkungen serviceorientiert, freundlich und verständlich eingeht und trotzdem sachkompetent und kurz ist. Dass dies nicht so einfach ist, merkt man an den eingehenden E-Mails und Briefen genauso, wie beim Sitzen und Grübeln am PC, wenn man selbst einen Text als „Überbringer einer schlechten Nachricht“ schreiben muss. Doch wo hört Freundlichkeit auf und wie viel muss man sich bieten lassen? Wovon profitiere ich und was ist nur Zeitverlust? Was, wenn ich dem geforderten Anliegen nicht nachkommen kann?

Das eintägige Seminar gibt in lockerer Form praktische Anregungen und Tipps für das Meistern dieser Fragestellungen. Auf die individuellen Fragen der Teilnehmer in Bezug auf die Beschwerdekorrespondenz wird ausgiebig eingegangen.

Themen

Ursachen für die schwierige „Ehe“ von Bürger und Verwaltung
Fragwürdige (Brief-)Stile
Konfliktsprache erkennen (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott, Angriffe, Rückzug usw.)
Konfliktbewältigung als Voraussetzung für Gelassenheit
Geeigneter Briefbeginn und das wichtige Briefende
Punktuelle Aufbau und Gliederung von Antwortschreiben auf Beschwerden und Angriffe
Umgang mit aggressiven Schreiben (Drohungen, Unterstellungen, Lügen, Spott usw.)
Diplomatischer Stil

Teilnehmerstruktur

Mitarbeitende aus allen
Verwaltungsbereichen

Dozent/-in

Birgit Bernard

Seminardaten

Seminarnummer
100.661/25-01

Termin
12.08.2025

Anmeldeschluss
28.07.2025

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
181,00 €

Nichtmitglieder
191,00 €