



Basisseminar

Umgang mit unfreundlichen und aggressiven Kunden und Bürgern

Mitarbeiter von Werkhöfen, Bauämtern und Stadtwerken erleben bei ihrer Arbeit auch unangenehme Situationen mit unfreundlichen oder aggressiven Einwohner/innen und Kunden. Das Seminar vermittelt neben theoretischen Grundlagen vor allem Tipps für den Alltag sowie Training für das Verhalten in heiklen Situationen.

Datum, Zeit Freitag, **4. Mai 2012**, 09.00 bis 17.00 Uhr

Ort Zürich/Glattpark, ara glatt bilden + begegnen

Zielpublikum Mitarbeiter/innen von Werkhöfen, Gemeindebauämtern, Betreuer/innen von Abfallsammelstellen, die im Kontakt mit der Bevölkerung und Kunden stehen.

Referent Hans Peter Ulli, Schauspieler und Erwachsenenbildner

Themen Theorie (ca. 20% der Seminarzeit)

- Grundlagen der Kommunikation
- Ursachen und Auswirkungen von Antipathie
- Umgang mit Emotionen
- Professionelle Haltung / Rolle und Beziehung
- Gemeindeangestellte als Zielscheibe für verbale Attacken

Praktische Trainingseinheiten (ca. 80% der Seminarzeit)

trainieren und reflektieren anhand von konkreten Beispielen der Seminarteilnehmer/innen.

Kosten Kommunale Infrastruktur Mitglieder Fr. 550.– inkl. MwSt.
Nicht-Mitglieder Fr. 630.– inkl. MwSt.

Die Anmeldung ist verbindlich. Bei Abmeldung bis spätestens 8 Arbeitstage vor der Veranstaltung wird ein Unkostenbeitrag von Fr. 50. – verrechnet. Bei späteren Abmeldungen muss der volle Rechnungsbeitrag überwiesen werden.

Anmeldefrist Die Teilnehmerzahl ist auf 20 Personen beschränkt. Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung so schnell wie möglich, da die Plätze erfahrungsgemäss rasch vergeben sind. Die Anmeldungen werden nach Eingangsdatum berücksichtigt.



- Anmeldung** Seminar vom **4. Mai 2012** in Zürich
Themen: Umgang mit unfreundlichen und aggressiven Kunden

Name / Vorname: Funktion:

Weitere Person: Funktion:

Amt: Tel.:

Adresse: Fax.:

PLZ/Ort: E-Mail:

Bemerkungen:

Ort, Datum: Unterschrift:

Einsenden an:
Kommunale Infrastruktur, Stephanie Glutz, Monbijoustrasse 8, Postfach 8175,
3001 Bern, Fax. 031 356 32 33
oder via E-Mail: info@kommunale-infrastruktur.ch