



**vszgb**

verband schwyzer gemeinden und bezirke

---

Titel	<b>Richtig und gut kommunizieren, telefonieren und auftreten</b> für Lernende der beiden ersten Lehrjahre «Branche öffentliche Verwaltung»
Datum	Mittwoch, 4. September 2024
Zeit	09:00 bis ca. 17:00 Uhr
Ort	Burgsaal, Rest. Verenahof, Roosstrasse 11, 8832 Wollerau
Referentin	<b>Fabienne Schnyder</b> , engagierte Brückenbauerin, Coach und Trainerin in verbaler und nonverbaler Kommunikation; Schnydercom.ch
Ziele	Die Teilnehmenden <ul style="list-style-type: none"><li>• gewinnen an Sicherheit im Umgang mit den Kundinnen und Kunden, sei es am Schalter oder am Telefon</li><li>• überzeugen vom «Guten Tag und Grüezi» bis zum «Bis bald» dank der verbalen und nonverbalen Kommunikation</li><li>• vermitteln mit ihrer verbalen und nonverbalen Kommunikation eine positive Einstellung, schaffen eine angenehme Atmosphäre</li><li>• wissen mit schwierigen und brenzligen Situationen umzugehen</li></ul>
Inhalt Vormittag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenorientierung ist kein Fremdwort</li><li>• Kommunikation will gelernt sein</li><li>• Ein bisschen Knigge für ein professionelles und sicheres Auftreten</li><li>• Unangenehme Situationen souverän meistern</li><li>• Schaltersituationen leben und erleben, der eigenen Wirkung bewusst sein</li></ul>
Inhalt Nachmittag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dring dring – das Telefon klingelt und was jetzt?</li><li>• Wie wirkt die eigene Stimme, wie kann diese Wirkung positiv beeinflusst werden?</li><li>• Pfui-Wörtli und ihre Alternativen für eine positive Kommunikation</li><li>• Den Gesprächsverlauf lösungsorientiert führen</li><li>• Tipps und Tricks für die Telefonnotizen und das Weiterleiten</li><li>• Der letzte Eindruck? Gerne wieder!</li></ul>
Zielgruppe	Lernende der beiden ersten Lehrjahre «Öffentliche Verwaltung»
Teilnehmerzahl	Maximal 12 Lernende

---



**vszgb**

verband schwyzer gemeinden und bezirke

---

Kosten

Mitgliederpreis, inkl. Urner Gemeindeverband:

CHF 440.00 pro Person inkl. Verpflegung und Dokumentationsunterlagen.

Nichtmitglieder:

CHF 528.00 pro Person inkl. Verpflegung und Dokumentationsunterlagen.

Bei Abmeldungen bis 30 Tage vor Kursbeginn erlassen wir Ihnen das Kursgeld, wobei eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 erhoben wird.

Erfolgt die Abmeldung weniger als 30 Tage vor Kursbeginn, ist das gesamte Kursgeld zu bezahlen, ausser es wird ein Ersatz für den freien Platz gefunden.

Die Kursrechnung verschicken wir, sobald die Durchführung des Kurses gesichert ist.

---

Anmeldeschluss Freitag, 9. August 2024 via Webseite vszgb