

Fortbildung

11.09.2025 10:00 Uhr - 16:00 Uhr

Ihre Rolle am Empfang - professionell, klar und wirkungsvoll

Fortbildung für Verwaltungsmitarbeiter:innen in Caritaszentren und anderen Einrichtungen. Mitarbeitende am Empfang sind die zentrale Schnittstelle zwischen Ratsuchenden, Beratungsdiensten und externen Stellen. Sie nehmen Anliegen auf, klären Bedarfe und leiten gezielt weiter – oft unter Zeitdruck und in emotional belastenden Situationen.

Mitarbeitende am Empfang sind die zentrale Schnittstelle zwischen Ratsuchenden, Beratungsdiensten und externen Stellen. Sie nehmen Anliegen auf, klären Bedarfe und leiten gezielt weiter - oft unter Zeitdruck und in emotional belastenden Situationen. Diese Clearing-Funktion sorgt dafür, dass Menschen passende Unterstützung erhalten - und entlastet zugleich die Fachberatung. Dabei gilt es, klar zu kommunizieren, Grenzen zu setzen und dennoch eine freundliche, wertschätzende Atmosphäre zu schaffen. Dabei sind Haltung und Kommunikation wichtig - sie schaffen Orientierung und Vertrauen vom ersten Moment an.

Diese Fortbildung stärkt ihre Mitarbeitenden in ihrer Handlungssicherheit im Umgang mit schwierigen Situationen, unterstützt sie in ihrer Rolle und bietet Raum für Austausch, Reflexion und konkrete Lösungen für den Arbeitsalltag.

Inhalte der Fortbildung

1. Ihre Rolle am Empfang - klar und bewusst

- Welche Aufgaben gehören zu meiner Rolle - und welche nicht?
- Wie gelingt ein gutes Clearing - und was brauche ich dafür?
- Wie wirke ich als Schnittstelle im Zusammenspiel mit Beratung und Fachdiensten?

2. Kommunikation in schwierigen Situationen - sicher und wertschätzend

- Wie reagiere ich ruhig und klar auf schwierige Ratsuchende?
- Wie kommuniziere ich freundlich, auch wenn es stressig wird?
- Wie kann ich Grenzen setzen, ohne abzublocken?

3. Alltag gestalten - handlungsfähig und achtsam

- Wie erkenne ich meine eigenen Grenzen - und benenne sie?
- Wie bleibe ich resilient und handlungsfähig - auch in stressigen Momenten?
- Wie kann ich Austausch und Unterstützung im Team aktiv nutzen?

Methodik

Kurze Impulse, Fallbesprechungen, Praxisübungen und Rollenspiele sorgen für eine praxisnahe Umsetzung. Im Mittelpunkt steht Ihre Alltagserfahrung - ergänzt durch kollegialen Austausch und Gruppenarbeit.

Zielgruppe:

Verwaltungsmitarbeiter:innen in Caritaszentren und anderen Einrichtungen

Termin:

11.09.2025 10:00 Uhr - 16:00 Uhr

Kosten:

150,- EUR (inkl. Verpflegung)

Veranstaltungsort:

Haus der Caritas im Bistum Mainz
Bahnstraße 32
55128 Mainz
www.caritas-bistum-mainz.de

Referent(inn)en:

Dipl. Päd, Systemische Beraterin Jessica Ranitzsch

Ansprechpartner:

Veronika Heck-Klassen (veronika.heck-klassen@caritas-bistum-mainz.de, +49 (6131) 2826-270)

Georg Wörsdörfer (georg.woersdoerfer@caritas-bistum-mainz.de, +49 (6131) 2826-308)

Vera Müller-Schreiner (vera.mueller-schreiner@caritas-bistum-mainz.de, +49 (6131) 2826-275)

Veranstalter:

Caritasverband für die Diözese Mainz e.V. Referat Caritaszentren

Veranstaltungsnummer:

SF 25_12