

Fortbildung

08.01.2025 09:00 Uhr - 28.11.2025 17:00 Uhr

Beschwerdemanagement

Wie aus klagenden Eltern begeisterte "Kunden" werden

Beschwerden sind normal. Es ist nahezu unmöglich, stets zur Zufriedenheit aller Dienst zu leisten. Wirtschaftsunternehmen wissen das und sie kontern konstruktiv, um die Anliegen ihrer Kunden als "Optimierer" zu nutzen.

Doch wie steht es mit diesem Bewusstsein bei Ihnen, in Ihrer Einrichtung? Werden klagende Eltern als Quälgeister gesehen und schnellstmöglich abgespeist? Oder setzen Sie sich kollektiv unter Rechtfertigungsdruck, weil Sie sich angegriffen fühlen? Machen Sie sich regelmäßig klein, groß oder kommt es ganz darauf an, wer im Recht ist? Nach dieser Fortbildung werden Sie es in jedem Falle besser wissen und Elternbeschwerden am Ende sogar etwas Positives abgewinnen können. Wetten, dass?

Durch die Teilnahme an dieser Fortbildung

- erhalten Sie eine neue Perspektive auf das manchmal "leidige" Thema Elternbeschwerden,
- durchblicken Sie, warum Ihnen Beschwerden tatsächlich manchmal eine Last sind, an der Sie schwer zu tragen haben,
- reflektieren Sie den Zusammenhang von Mangelbedürfnissen und Verhalten als Ausdruck - bei sich und bei den Eltern,
- beschäftigen Sie sich - gemeinsam mit den Ihren Teamkolleginnen- mit Fallanalysen,
- erlernen Sie, wie Sie sprachlich diplomatisch mit schwierigen Eltern umgehen und

finden eine zukunftsfähige, professionelle Haltung, die den konstruktiven Umgang mit Elternbeschwerden möglich machen kann.

Veranstaltungsort

Bischöfliches Seminar
Leonrodplatz 3, 85072 Eichstätt

Zielgruppe:
Teams

Termin:

08.01.2025 09:00 Uhr - 28.11.2025 17:00 Uhr

Kosten:

Sämtliche Kosten, die entstehen müssen von der Einrichtung bzw. vom Träger getragen werden: Referentenkosten: Honorar, Fahrtkosten, Verpflegung, Material und Übernachtungskosten bei Bedarf + 100 Euro Organisations- und Verwaltungsaufwand

Veranstaltungsort:

Inhouse-Fortbildung

Referent(inn)en:

Andrea Baumgartl-Krabec (Dipl.-Kffr. Wirtschaftspsychologie, Marketing und Kommunikation, Psychologische Managementtrainerin, ECA-Coach, Psychotherapeutische Heilpraktikerin HPG, Erlangen)

Ansprechpartner:

Josefine Spreng (josefine.spreng@caritas-eichstaett.de, (08421) 50-972)

Veranstalter:

Caritasverband für die Diözese Eichstätt e.V. Referat Kindertageseinrichtungen

Veranstaltungsnummer:

2025-29