



„Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“

Serviceorientierung im Umgang mit Studierenden

Mitarbeitende von Hochschulverwaltungen sind in den unterschiedlichsten Sachgebieten und Verwaltungseinheiten auch direkte Ansprechpersonen von Studierenden. In den verschiedenen Phasen des Studierenden-Lebenszyklus von der Einschreibung bis zum Studienabschluss entsteht immer wieder persönlicher Beratungs- und Informationsbedarf, auch wenn fast alle Prozesse mittlerweile digitalisiert sind.

Zum Qualitätsanspruch vieler Hochschulen gehört inzwischen auch, dass ihre Hochschulverwaltung serviceorientiert und nutzerzentriert kommuniziert und auftritt. Denn: Gut betreute Studierende senken die Abbruchquoten und verbessern das Hochschulranking.

Im Seminar trainieren wir ganz praktisch serviceorientierte Haltung und Gesprächsführung speziell gegenüber Studierenden.

Erwartungen und Bedürfnisse von Studierenden

- Was erwarten aktuell Studierende von Hochschulverwaltungen?
- Wie tickt die Generation Z?
- Warum ist wertschätzende Gesprächsführung trotz Digitalisierung so wichtig?

Was zeichnet eine serviceorientierte Haltung speziell in Hochschulen aus?

- Serviceorientierte Haltung und Kommunikation als Employer Branding einer Hochschule
- Selbstreflexion: Unsere eigene Haltung zu Serviceorientierung – Ansprüche und Erwartungen gegenüber anderen

Serviceorientierte und wertschätzende Gesprächsführung

- Informations- und Beratungsgespräche versus Konflikt- und Beschwerdegespräche
- Wie kommunizieren Studierende heute bevorzugt?
- Empfängergerichtetes und wertschätzendes Kommunizieren auf Augenhöhe
- Aktives und passives Zuhören – der Schlüssel zur Konfliktvermeidung
- Wichtige Fragetechniken zur schnellen Klärung von Sachverhalten und Wünschen
- Lösungsorientierte Gesprächssteuerung – vom Problem zum nächsten guten Schritt

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen

- Ihre Erfahrungen: Was ärgert Studierende besonders und was ärgert Sie?
- Missverständnisse bei Fristen, Zulassungen, Prüfungen oder Zuständigkeiten
- Hilfreiche Tipps, wie Sie auf Beschwerden und Angriffe am besten reagieren
- Ein kritischer Blick auf unsere „Amtssprache“ und typische Standardsätze
- Ruhig bleiben und sich nicht ärgern: Wie macht man das?
- Hilfreiche Deeskalationsstrategien, wenn's plötzlich kracht
- Der Blick auf unsere inneren Antreiber (Helfersyndrom, Perfektionismus u. ä. Fallen)
- Den Ärger im Büro lassen und nicht mit nach Hause nehmen



Buchungsnummer

INST

Teilnehmerzahl

max. 12 Personen

Empfehlung

1 Tag



Kontakt & Info

Anne Lisiak

inhouse@piw-beratung.de
06661 9603-14