



Die teilnehmenden Azubis des Arbeitskreises Topas mit Dozentin Susanne Hartelt (3. v. l.)

Foto: pr

Gespräche „entschärfen“

Wenn Beschwerden kommen – Seminar für TOP-Auszubildende

WALDECK-FRANKENBERG.

Wie man souverän mit Beschwerden umgeht, das erfuhren die Auszubildenden des Arbeitskreises Top - Ausbildungsstelle (TOPAS) bei einem Seminar im Berufsbildungszentrum Korbach.

14 Azubis unterschiedlicher Ausbildungsberufe lernten dabei die Bedeutung von Beschwerden für die Kundenbeziehung kennen. Kommunikationstrainerin Susanne Har-

telt aus Berlin stellte ihnen Methoden der professionellen Annahme von Beschwerden durch Einsatz von Gesprächstechniken vor. So erfuhren die Azubis, wie z.B. durch aktives Zuhören, Perspektivwechsel und spezielle Fragetechniken schwierige Gespräche „entschärft“ und lösungsorientiert geführt werden können.

TOPAS ist ein freiwilliger Zusammenschluss engagierter Handwerksbetriebe der Regi-

on, die motivierten Jugendlichen eine besonders attraktive und zukunftsfähige Ausbildung ermöglichen und somit das Image der Ausbildung im Handwerk grundsätzlich verbessern wollen. Neue Mitgliedsbetriebe sind jederzeit willkommen – Informationen gibt es bei der Kreishandwerkerschaft Waldeck - Frankenberg, Projektbüro TOPAS, Tanja Seraphin, Tel. 05631/95351821. (r)