



## Empfangstraining: „Sie müssen mir jetzt aber helfen!!!“ – Umgang mit kontinuierlichem Druck

Am Empfang macht sich eine steigende Anspruchshaltung von Mietern bemerkbar. Verbale Attacken, Beleidigungen oder gar Drohungen stellen eine zunehmende psychische Belastung dar. Sich gegen überzogene Erwartungen abzugrenzen und professionell „Nein“ zu sagen, ist kommunikativ anspruchsvoll und emotional fordernd. Dieses praxisorientierte Vertiefungstraining vermittelt Ihnen Methoden, um aus der Eskalationsspirale auszusteigen und die eigene Belastbarkeit nachhaltig zu stärken.

### INHALT

- **Deeskalation und kommunikative Abgrenzung:**  
Wir analysieren die Entstehung von Druck und die psychologischen Folgen von Aggression. Sie lernen, Eskalationsstufen frühzeitig zu erkennen und mit passenden Ausstiegsstrategien professionell zu entschärfen. Gemeinsam erarbeiten wir überzeugende Formulierungen für schwierige Situationen: Wie vermittele ich Mietern wertschätzend, dass Wünsche nicht realisierbar sind? Wie setze ich ein deutliches, professionelles Stopp-Signal bei Grenzüberschreitungen, ohne die Serviceorientierung zu verlieren?
- **Status Quo und Methoden zur mentalen Abgrenzung:**  
In Zeiten von kontinuierlichem Druck ist ein bewusster Umgang mit sich selbst essenziell. Nach einem Theorie-Input zur mentalen Abgrenzung gehen wir in die Selbstreflexion: Wo stehe ich heute? Was sind meine persönlichen Trigger und warum fällt das Abschalten so schwer? Wir identifizieren individuelle Methoden, die zu Ihrer Persönlichkeit passen und Sie spürbar entlasten, um zu vermeiden, dass negative Gefühle und Erlebnisse mit nach Hause genommen werden.
- **Achtsamkeit und positive Erlebnisse im Tagesgeschäft:**  
Da wir Mieter und äußere Einflüsse nicht verändern können, lernen wir, gezielt für positive Gegenpole im Arbeitsalltag zu sorgen. Hierbei geht es nicht um ein „aufgesetztes Weglächeln“, sondern um einfache, authentische Mittel, die einen echten Unterschied für Ihr Wohlbefinden machen. Wir erarbeiten, wie Sie trotz hoher Belastung bewusst positive Momente schaffen, um die negativen Einflüsse der Empfangsarbeit effektiv auszugleichen und Ihre Resilienz zu stärken.

WEITERBILDUNGS-  
VERANSTALTUNG  
gemäß § 15b Abs. 1  
MaBV

**REFERENT** **Rüdiger Maack**  
systemischer Organisationsentwickler, zertifizierter Trainer und Change Manager mit internationaler Beratungserfahrung der Telesense Kommunikation GmbH

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, die am Empfang oder an Service Points arbeiten

**TERMIN** **Donnerstag, 27. August 2026**, 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

**ORT** VSWG, Seminarraum, Antonstraße 37, 01097 Dresden

**GEBÜHR** 300 € für Mitglieder | 420 € für Nichtmitglieder

**Ihre Ansprechpartnerin:** Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.  
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.  
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter [www.vswg.de](http://www.vswg.de).