



Bildungswerk
der Thüringer Wirtschaft e.V.



NEWSLETTER September 2021

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

unser Newsletter widmet sich diesmal dem Thema **„Der Kunde ist König! Oder doch nicht?“**.

Die meisten unserer Kundinnen und Kunden sind uns lieb und teuer. Aber kennen Sie auch die, bei denen man sprachlos ist und nicht weiß, wie man reagieren soll? Oder die „netten“ Kundinnen und Kunden, die sehr „charmant“ ihre Wünsche äußern und einfordern. Sie beschäftigen uns oftmals auch noch lange im Nachgang. Oder denken Sie an die Kundinnen und Kunden, die besonders sind, z. B. durch Behinderungen. Sind Sie hier auch manchmal unsicher um Umgang und fragen sich „Wie gehe ich auf den- oder diejenige zu“?

Gern möchten wir Sie unterstützen, im Umgang mit diesen Kundengruppen mehr Sicherheit zu gewinnen. **Dazu bieten wir Ihnen in 2021 zwei exklusive Seminare an.**

Unsere Seminarreihe **„Sicher im Konflikt – Kommunikations- und Deeskalationstraining für herausfordernde Situationen im Berufsalltag“** setzt genau dort an, wo sich Menschen begegnen und Grenzverletzungen sowie Störungen durch wenig rücksichtsvolle, teils aggressive Verhaltensäußerungen wahrscheinlich werden. Wir möchten Ihnen in Theorie und Praxis vermitteln, wie Sie und Ihre Kolleginnen und Kollegen mögliche Gefahrensituationen sicher einschätzen, präventiv agieren, sich selbst und andere schützen sowie vorausschauend und angemessen reagieren und so die eigene Balance auch in herausfordernden Situationen bewahren.

Unser zweites Seminar **„Sicher und smart agieren – Kommunikation im Umgang mit besonderen Gästen“** beleuchtet den Umgang mit Kunden mit Behinderungen. Sie benötigen einerseits oft besondere Zuwendung und Hilfeleistung, möchten aber auch nicht bevormundet werden. Die Mitarbeitenden im direkten Kundenkontakt stellt dies immer wieder vor Unsicherheiten und kommunikative Herausforderungen im organisatorischen und menschlichen Umgang mit dieser besonderen Zielgruppe.

Zu beiden Seminarangeboten finden Sie anbei unsere **Einladungen** mit allen wichtigen Informationen, den Terminen und Anmeldemodalitäten.

Beide Seminare bieten wir als **offene Veranstaltung** zu den genannten Terminen an. Selbstverständlich sind die Angebote auch als **Inhouse-Schulungen** für Ihr Unternehmen umsetzbar. Hier besteht der Vorteil darin, dass die Inhalte auch ganz speziell für Ihr Unternehmen angepasst werden können.



Wir freuen uns auf Sie!

Ihr Team Firmenarbeit im Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft e.V., Region Mitte

Madlen Butkewitz, Robert Tetzl und Katrin Keller

Unser Spruch des Monats

*Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist.
Henry Ford*

Nach einer hoffentlich etwas erholsamen Sommerpause sagen wir

„Herzlich Willkommen zurück“

und freuen uns, Ihnen unsere aktuellen Angebote für den **Spätsommer** vorzustellen.

Unsere aktuellen online Angebote im September



Seminarreihe „**In 30 Minuten kompakt informiert**“ - Thema: **Raffiniert visualisiert**
am 09.09.2021, 14.00 bis 14.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/pdf/09_21_In_30_Minuten_kompakt_Raffiniert_visualisiert.pdf

Online-Seminar „**Arbeitsrecht online - Modul 1**“ - Thema: **Einstellung von Menschen mit Behinderungen** am 10.09.2021, 13.00 bis 14.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/Downloads/Arbeitsrecht_online_uea_Termine.pdf

Seminarreihe „**In 30 Minuten kompakt informiert**“ - Thema: **Betriebliches Eingliederungsmanagement kompakt**
am 16.09. oder 30.09.2021, 14.00 bis 14.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/Downloads/In_30_Minuten_kompakt_informiert_BEM.pdf

Online-Seminar - „**Finanziert, Qualifiziert 2.0 - Das Beschäftigungssicherungsgesetz und weitere Fördermöglichkeiten**“ am 23.09.2021, 10.00 bis 11.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/doku/30_03_21_Onlineseminar_-_Finanziert_Qualifiziert.pdf

Seminarreihe „**In 30 Minuten kompakt informiert**“ - Thema: **Grundbildung in der Arbeitswelt gestalten**
am 23.09. oder 07.10.2021, 14.00 bis 14.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/Downloads/In_30_Minuten_kompakt_informiert_Grundbildung_AoG.pdf

Online-Seminar „**Arbeitsrecht online - Modul 2**“ - Thema: **Der besondere Kündigungsschutz**
am 24.09.2021, 13.00 bis 14.30 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/Downloads/Arbeitsrecht_online_uea_Termine.pdf

Wenn Sie den entsprechenden Link kopieren und im Internet-Browser einfügen, gelangen Sie direkt zur entsprechenden Einladung mit allen wichtigen Informationen.

Alle Veranstaltungen der Seminarreihen und modularen Angebote können unabhängig voneinander gebucht werden.

Unsere **online-Veranstaltungen** finden über Adobe Connect statt.
Die Anmeldung erfolgt über einen Zugangslink, welchen Sie spätestens zwei Tage vor der Veranstaltung gemeinsam mit weiteren Informationen von uns per Mail erhalten.

Unsere Seminarangebote in Präsenz im September



Seminarreihe „**Sicher im Konflikt**“ - Thema: **Deeskalationstraining kompakt**
am 14.09.2021, 9.00 bis 16.00 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/pdf/Deeskalationstraining_geae_Termine.pdf

Seminarreihe „**Gesund führen – sich und andere**“ - Thema: **Modul 1 - Selbstpflege durch Achtsamkeit**
am 15.09.2021, 9.00 bis 16.00 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/pdf/2021-09-15_Seminar_Gesund_fuehren__1_.pdf

Workshop „**Epilepsie und Arbeit – Wie kann's gehen!?**“
am 29.09.2021, 16.00 bis 19.00 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/pdf/2021-09-29_WS_Epilepsie.pdf

2-Tages-Seminar „**Sicher und smart agieren - Kommunikation im Umgang mit besonderen Kunden**“
am 30.09./01.10.2021, jeweils 9.00 bis 16.00 Uhr
https://www.bwtw.de/fileadmin/bwtw/redaktion/pdf/Seminarangebot_Kommunikation_neu.pdf

Alle Veranstaltungen der Seminarreihen und modularen Angebote können unabhängig voneinander gebucht werden.

Alle Veranstaltungen finden in der Außenstelle Erfurt, Magdeburger Allee 4, in Erfurt statt.
Ein Hygienekonzept ist vorhanden. Alle aktuellen Information erhalten Sie nach erfolgter Anmeldung

Weitere Informationen zu allen Seminaren finden Sie unter

<https://www.bwtw.de/seminare-1/betriebliche-fort-und-weiterbildungen-/betriebliche-seminare>

Gern senden wir Ihnen die Einladungen für alle Veranstaltungen auch per Mail zu!

Ihr Kontakt zu uns

Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft e. V.
Außenstelle Erfurt
Magdeburger Allee 4, 99086 Erfurt

Referentin Firmenarbeit
Katrin Keller
☎ 0361 24139-22
✉ keller@bwtw.de

Ich helfe Ihnen gern weiter!

Impressum

Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft e.V.
Hochheimer Straße 47, 99094 Erfurt
Tel.: 0361 60155-330
Fax: 0361 60155-399
www.bwtw.de
Geschäftsführerin Anette Morhard
Vereinsregister-Nr. VR 596, Amtsgericht Erfurt

Layout: BWTW e.V.

Bildnachweise: adobe stock © Thomas Bethge - stock.adobe.com und pixabay.com

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit sämtlicher Inhalte und Darstellungen im Newsletter übernimmt das Bildungswerk der Thüringer Wirtschaft e.V. keine Gewähr. Wir behalten uns Änderungen und Irrtümer vor.

Sie erhalten diesen Newsletter, weil Sie bisher auch die Newsletter unserer Projekte erhalten haben, von denen einige zwischenzeitlich ausgelaufen sind. Selbstverständlich können Sie den Newsletter auch jederzeit abbestellen.

Die Anreden und Texte bezieht sich grundsätzlich auf alle Geschlechter. Zur besseren Lesbarkeit wurde auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher bzw. diverser Form verzichtet.

Newsletter Abmeldung:

Wenn Sie unseren Newsletter zukünftig nicht mehr wünschen, senden Sie bitte eine kurze E-Mail an erwachsenenbildung@bwtw.de