

Fortbildung

06.11.2026 09:00 Uhr - 16:00 Uhr

Zwischen Klingelton und emotionaler Notlage - souverän handeln, resilient und professionell am Empfang

Stark im ersten Kontakt – klar in der Rolle – sicher im Umgang mit Belastung

Mitarbeitende am Empfang prägen den ersten Eindruck einer sozialen Einrichtung. Sie sind Orientierungspunkt und erste Anlaufstelle - häufig auch in emotional belastenden Situationen. Wenn Telefon, Tür und wartende Personen gleichzeitig Aufmerksamkeit fordern, sind Präsenz, Klarheit und innere Stabilität besonders gefragt.

Der Empfang ist weit mehr als eine organisatorische Schnittstelle. Er ist ein sensibler Begegnungsraum, in dem Professionalität und Menschlichkeit zusammenkommen. Hier entscheiden Haltung und Kommunikation darüber, wie belastende Situationen verlaufen - und wie handlungsfähig Mitarbeitende selbst bleiben.

Dieses Seminar stärkt Mitarbeitende am Empfang in ihrer Resilienz, ihrer kommunikativen Klarheit und ihrer professionellen Präsenz. Ziel ist es, die eigene Rolle bewusst zu gestalten, persönliche Ressourcen zu aktivieren und auch unter Druck ruhig, klar und handlungsfähig zu bleiben.

Konkrete Inhalte

- Die eigene Rolle am Empfang stärken - klar und präsent auftreten
- Resilienz und persönliche Ressourcen stärken - innere Stabilität entwickeln, auch wenn mehrere Anforderungen gleichzeitig auftreten
- Herausfordernde Situationen professionell meistern - emotionale Gespräche strukturieren, klar kommunizieren und deeskalierend handeln

Arbeitsweise

Das Seminar verbindet kurze fachliche Impulse mit praxisnahen Übungen und der Reflexion typischer Empfangssituationen. Fallbeispiele aus dem Arbeitsalltag werden lösungsorientiert bearbeitet, sodass die erarbeiteten Strategien unmittelbar in die Praxis übertragen werden können.

Zielgruppe:

Verwaltungsmitarbeiter:innen von Caritaszentren und anderen sozialen Einrichtungen

Termin:

06.11.2026 09:00 Uhr - 16:00 Uhr

Kosten:

150,- EUR (inkl. Verpflegung)

Veranstaltungsort:

Haus der Caritas im Bistum Mainz
Bahnstraße 32
55128 Mainz
www.caritas-bistum-mainz.de

Referent(inn)en:

Dipl. Päd, Systemische Beraterin Jessica Ranitzsch

Ansprechpartner:

Veronika Heck-Klassen (veronika.heck-klassen@caritas-bistum-mainz.de, +49 (6131) 2826-270)
Georg Wörsdörfer (georg.woersdoerfer@caritas-bistum-mainz.de, +49 (6131) 2826-308)

Veranstalter:

Caritasverband für die Diözese Mainz e.V. Referat Caritaszentren

Veranstaltungsnummer:

SP26_09