



SEMINAR BESCHREIBUNG

DispoProfessional – Aufgabenfelder, Rollenverständnis, Kommunikation

KURZBESCHREIBUNG

In der Disposition benötigen Sie neben Fachwissen großes, soziales Verständnis und soziale Sensibilität, um erfolgreich zu arbeiten. Denn Sie müssen nicht nur Prozessabläufe kennen, sondern auch den Serviceauftrag erfüllen und in kritischen Situationen einen klaren Kopf bewahren. Lernen Sie in diesem Seminar die Arbeitsfelder der Disposition und ihre Besonderheiten kennen, wobei der Schwerpunkt auf der Kommunikation liegt. Sie erfahren, wie in anderen Häusern Arbeitsabläufe funktionieren, und wie Sie gegebenenfalls davon profitieren können. Sie erproben anhand konkreter Übungen und Fallbeispiele, wie Sie service- und kundenorientiert auftreten und auch schwierige Gespräche gut meistern können.

IHR NUTZEN

Sie bekommen ein Grundverständnis für die Arbeit in der Disposition.

Sie kennen Aufgaben und Prozessabläufe.

Sie können besser mit interner und externer Kundschaft kommunizieren.

SCHWERPUNKT

Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf der Kommunikation mit den verschiedenen Zielgruppen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in der Disposition der öffentlich-rechtlichen und privaten Anstalten sowie Häusern der Medienproduktion. Insbesondere für Mitarbeitende, die ein Grundverständnis für die Dispo-Arbeit erhalten möchten.

THEMEN

Organisation der Medienproduktion in verschiedenen Häusern und die Einbettung der Disposition in die Strukturen

Typische Ablaufprozesse der Disposition

Aufgabe, Rolle und Funktion der Dispotätigkeit

Bewertungskriterien der Dispoarbeit

Das interne Verhältnis zwischen denjenigen, die liefern, und denjenigen, die abnehmen

Wer ist die Kundschaft der Dispo – was sind ihre Bedarfe und Erwartungen?

Disposition als Stabsfunktion

Das Selbstverständnis der Dispo

Grundregeln der Kommunikation

Entwicklung und Pflege der Beziehungsebene

Prinzipien einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit

Auf das Gegenüber zentrierte Gesprächsführung (aktives Zuhören)

Fragetechniken

Einwandbehandlung

Beratungsgespräche führen

Konfliktsituationen bewältigen

Umgang mit schwierigen Menschen

Beschwerdemanagement

Arbeit im Team – die Regeln der Gruppendynamik

LEHRMETHODEN

Die Inhalte werden praxisorientiert in einem Mix aus Lehrvortrag, Diskussion, Gruppenarbeit und Ergebnissicherung vermittelt.

TERMINE

19.10.20, 11:00 - 21.10.20, 16:00

Nürnberg

Preis: 1.470 EUR

DAUER

3 Tage

TEILNEHMERZAHL

12

INHALTLICH VERANTWORTLICH

Bettina Winter

E-Mail [b.winter@ard-zdf-](mailto:b.winter@ard-zdf-medienakademie.de)

medienakademie.de

Telefon +49 911 9619-458

Telefax +49 911 9619-199

KONTAKT

Ute Sperling

E-Mail [u.sperling@ard-zdf-](mailto:u.sperling@ard-zdf-medienakademie.de)

medienakademie.de

Telefon +49 911 9619-367

Telefax +49 911 9619-199

SEMINARNUMMER

41 300