

Sandra Wolff
Neuenhöfer Allee 17
50937 Köln

Name: Frau Schmidt
Servicerufnr.: 030 555544 3500
Datum: 25. Oktober 2019

Referenzschreiben für das Jobcenter Aachen

Sehr geehrte Damen und Herren,

Frau Sandra Wolff wurde von uns am 18.09.2019 als Referentin zu unserem Bereichsworkshop mit dem Thema „Resilienz“ gemeinsam mit ihrem Kollegen Herrn Nicola de Nittis von uns gebucht. Ihre Aufgabe war es die ca. 70 Mitarbeitern des Bereiches im Thema Resilienz zu schulen. Sie sollten die Möglichkeit erhalten, zukünftig mit herausfordernden Situationen und schwierigen Kunden leichter und souveräner umzugehen.

Der Bereichsworkshop gliederte sich in einen theoretischen, einen praktischen und einen aktiven Part. Herr de Nittis gab zunächst theoretischen Input zum Thema Resilienz. Frau Wolff zeigte mit Life-Coaching im praktischen Part anhand von schwierigen Kundenfällen aus dem Arbeitsalltag der Mitarbeiter, wie die Umsetzung im realen Fall aussieht und was es für weitere Handlungsmöglichkeiten geben kann.

Frau Wolff schaffte es die Mitarbeiter zu sensibilisieren und die bisherige innere Einstellung zu überdenken. Durch einfache Fragetechniken ermutigte sie die eigenen Verhaltensmuster zu hinterfragen und diese zu bearbeiten. Mit Hilfe einer von ihr entworfenen Postkarte mit den jeweiligen Fragestellungen, erhielten die Mitarbeiter im Nachgang zu der Veranstaltung ein Handwerkszeug zur Unterstützung am Arbeitsplatz. Dieses „einfache“ Arbeitsmittel – am Schreibtisch aufgestellt – unterstützt und schafft ein tägliches Bewusstsein zum Kunden eine professionelle Distanz zu halten und bei Bedarf die Verantwortung wieder (an den Kunden) abzugeben. Auch beim aktiven Part in der zweiten Hälfte des Tages, hat Frau Wolff die Mitarbeiter professionell begleitet, ist auf persönliche Anliegen eingegangen und hat Möglichkeiten der Kontaktaufnahme im Anschluss an die Veranstaltung angeboten.

Bereits im Vorfeld der Veranstaltung gab Frau Wolff hilfreichen Input zur Gestaltung der Veranstaltung und nahm unterstützend an den vorbereitenden Treffen teil.

Wir haben Frau Wolff als eine sehr professionelle, zuverlässige, freundlich-kommunikative und offene Person kennengelernt. Alle übertragenen Aufgaben wurden zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt. Hierfür möchten wir uns noch einmal recht herzlich bedanken.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag

Schmidt