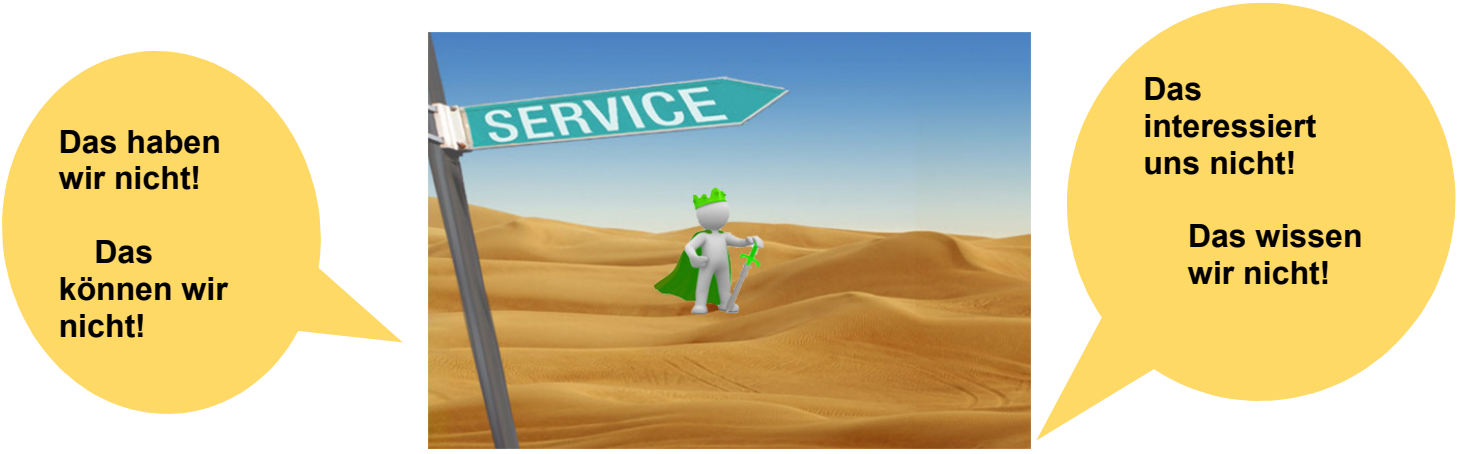
Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)
Associaziun svizra dals servetschs als abitants (ASSA)

Tageskurs "Kundenorientiertes Denken und Handeln bei den Einwohnerdiensten"



« Der Kunde ist König? »

Ein kundenfreundlicher Auftritt der Verwaltung sollte heute eine Selbstverständlichkeit sein.

Um was geht es:
Die Einwohnerinnen und Einwohner haben immer höhere Erwartungen an die Verwaltung und insbesondere an die Einwohnerdienste. Dabei stehen nicht nur die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden und die Qualität der Dienstleistungen im Zentrum, sondern vor allem auch die aufmerksame und einfühlsame Behandlung der Anliegen und Bedürfnisse der Bevölkerung.

Mit Mehrsprachigkeit, optimalen Öffnungszeiten und eGovernment-Lösungen sowie grosser Fachkompetenz können die Einwohnerdienste ihre Dienstleistungen in ausgezeichneter Qualität erbringen und allen einfach zugänglich machen. Mit einer freundlichen und «entgegenkommenden» Haltung werden die Leistungen der Verwaltung als hervorragend wahrgenommen und es wird eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht. Damit kann ein **exzellenter Service Public** geboten werden.

Ein hoher Standard im Bereich der Kundenfreundlichkeit gegenüber allen Anspruchsgruppen, mit einem raschen, herzlichen, zuvorkommenden und kompetenten Handeln muss aber tragfähig und nachhaltig im Verwaltungsalltag umgesetzt werden.

Die Einwohnerdienste werden zu Recht als Schaufenster der kommunalen Verwaltung bezeichnet.

Was kann die Einwohnerkontrolle konkret tun, um als kundenfreundliche Verwaltungsstelle wahrgenommen zu werden? Welche Auswirkungen hat das für die gesamte Verwaltung. Was beinhaltet eigentlich kundenfreundliches oder kundenorientiertes Verhalten? Sind wir nicht schon kundenfreundlich genug?

Lernziele:	- Wie kommuniziere ich am Schalter erfolgreich? - Wie verhalte ich mich am Telefon? - Die kompetente Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen. - Erkennen eigener Verhaltensmuster und Bereitschaft sich auf Veränderungen einzulassen. - Kenntnisse der wichtigsten Kriterien für den erfolgreichen Umgang mit Kundinnen und Kunden.
Inhalt:	- Kundenorientierung in der öffentlichen Verwaltung zeigt Wirkung. - So entsteht Kundenzufriedenheit. - Erfolgsprinzipien im kundenorientierten Verhalten. - Ein professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.
Methode:	Vortrag, Fachgespräche, Erfahrungs- und Praxisaustausch
Kursdatum:	**Mittwoch, 5. Juni 2019**
Kurszeiten:	**08.30 Uhr – ca. 16.30 Uhr**
Kursort:	**Olten, Hotel Arte** (https://www.konferenzhotel.ch) Riggenbachstrasse 10, 4600 Olten
Kursleitung:	Franz Behrens Leiter Personenmeldeamt der Stadt Zürich
Kosten:	CHF 420.00 inkl. Kursunterlagen, Begrüssungs- und Pausenkaffee sowie Mittagessen
Teilnehmerzahl:	Die Teilnehmerzahl ist auf max. 12 Personen beschränkt. Massgebend ist der Eingang der Anmeldung
Anmeldung:	**Organisation des Kurses im Auftrag des Ausbildungsverantwortlichen VSED, Luis Gomez** Herr Oliver Ehrat, Leiter ZMD, Stadthausquai 17 Postfach, 8022 Zürich 044 412 36 24 / oliver.ehrat@zuerich.ch
AGB:	**https://www.vsed.ch/weiterbildung/kursangebote-auf-deutsch/**

Anmeldetalon Tageskurs vom 5. Juni 2019 in Olten

Name, Vorname _____

berufliche Tätigkeit/Funktion _____

Gemeinde/Stadt _____

Postadresse _____

PLZ/Ort _____

Telefonnummer Geschäft _____

E-Mail Adresse _____

Datum/Unterschrift _____