



Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)
Association suisse des services des habitants (ASSH)
Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)

Tageskurs "Kundenorientiertes Denken und Handeln bei den Einwohnerdiensten"

« **Der Kunde ist König!** »

Ein kundenfreundlicher Auftritt der Verwaltung soll heute eine Selbstverständlichkeit sein.



Franz Behrens
Hauptreferent



Steffen Volk
Gastgeber

Die Einwohnerinnen und Einwohner haben hohe Erwartungen an das öffentliche Gemeinwesen und insbesondere an die Einwohnerdienste als Aushängeschild der Verwaltung. Dabei stehen nicht nur die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden und die Qualität der Dienstleistungen im Zentrum, sondern 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. Ziel muss immer ein **exzellenter Service Public** sein.

Welche Massnahmen können in den Einwohnerdiensten konkret umgesetzt werden, um als kundenfreundliche Verwaltungsstelle wahrgenommen zu werden? Welche Auswirkungen hat dies auf die gesamte Verwaltung? Was heisst bedeutet kundenorientiertes Verhalten? Sind wir nicht schon kundenfreundlich genug?

Unser Gastgeber Steffen Volk kann sich seit vielen Jahren, u.a. durch hervorragende Dienstleistungsqualität, von den Mitbewerbern abheben. Er ist mit den Aufgaben der Einwohnerdienste vertraut und wird uns neben seinem Referat und einem schmackhaften Menu, noch eine unterhaltsame Lektion zum Thema „Knigge bei Tisch“ weitergeben.

Lernziele	<ul style="list-style-type: none"> - 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 den Kundinnen und Kunden.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - 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, 13. November 2019
Kurszeiten	08.30 Uhr bis ca. 16.30 Uhr
Kursort	<p>See & Park Hotel Feldbach Im Feldbach 10, 8266 Steckborn</p> <p>(Genügend Gratis-Parkplätze vorhanden)</p>
Kursleitung	Franz Behrens, Leiter Personenmeldeamt der Stadt Zürich
Kosten	CHF 430.00 inkl. Kursunterlagen, Begrüssungs- und Pausenkaffee sowie Mittagessen
Teilnehmerzahl	Die Teilnehmerzahl ist auf max. 15 Personen beschränkt. Massgebend ist der Eingang der Anmeldung
Anmeldung	<p>Organisation des Kurses im Auftrag des Ausbildungsverantwortlichen VSED, Luis Gomez</p> <p>Herr Oliver Ehrat, Leiter ZMD, Stadthausquai 17 Postfach, 8022 Zürich 044 412 36 24 / oliver.ehrat@zuerich.ch</p>

Anmeldetalon Tageskurs vom 13. November 2019 in Steckborn TG

Name

Vorname

Funktion

Gemeinde/Stadt

Postadresse

PLZ/Ort

Telefonnummer Geschäft

E-Mail Adresse

Datum/Unterschrift
