



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

## Workshop

### Professioneller Auftritt und Umgang mit Kunden Auftrittskompetenz mit Tamara Cantieni und Oliver Ehrat



Keine Dienstabteilung in den Städten und Gemeinden hat so viel direkten Kundenkontakt wie die Einwohnerdienste. Diese stellen also die Visitenkarte der Verwaltung dar! Es ist deshalb enorm wichtig, wie die Mitarbeitenden von Seiten der Bevölkerung wahrgenommen werden.

An diesem Workshop werden Tamara Cantieni und Oliver Ehrat Sie für dieses Thema begeistern. Tamara Cantieni ist Schauspielerin, Fernseh- und Radiomoderatorin sowie Style Expertin. Sie hat sich in den letzten Monaten intensiv mit den Aufgaben und Kompetenzen der Einwohnerdienste vertraut gemacht. Oliver Ehrat ist Bereichsleiter im Personenmeldeamt der Stadt Zürich und Kundenorientierungstrainer im Bevölkerungsamt.

#### **Inhalt:**

- Wie fühle und sehe ich mich beim "Auftritt", auch beispielsweise am Schalter, und was kommt bei meinem Gegenüber an?
- Was bedeutet Persönlichkeit und wie viel davon darf es sein?
- Nonverbale- und verbale Kommunikation / Die Kraft der Körpersprache
- Sich und seinen Worten eine Stimme geben- die Stimme als starkes Ausdrucksmittel
- (Wunsch-) Ziel des Auftritts/Präsentation/Kundenkontakts definieren
- Sagen was man meint und meinen was man sagt
- Fokusräuber erkennen und ausblenden
- Vorbereitung einer Präsentation, denn Übung macht den Meister
- Lampenfieber, mein lieber Feind und wie ich dem Übeltäter den Wind aus den Segeln nehme
- Umgang mit internen und externen Kunden
- Wie begeistere ich unsere Kundschaft von unserer Dienstleistung

- Nutzen:**
- Sie stärken Ihre Persönlichkeit, Darstellungskraft und gewinnen dadurch mehr Ausstrahlung
  - Sie lernen Körpersprache, Gestik und Mimik stimmig und zu Ihnen passend einzusetzen
  - Sie lernen Atmung, Aussprache und Stimme in Ein- und Wohl-Klang zu bringen
  - Sie lenken den Fokus auf und nicht von sich

**Methode:** Vortrag, Fachgespräche, Erfahrungs- und Praxisaustausch, Übungen

**Kursdatum:** 10. März 2020, 08.15 bis 12.00 Uhr

**Kursort:** Hotel Banana City, Schaffhauserstrasse 8, 8400 Winterthur

**Referenten:** Tamara Cantieni, Schauspielerin und Fernseh- und Radiomoderatorin  
Oliver Ehrat, Bereichsleiter Personenmeldeamt Stadt Zürich

**Kosten:** Fr. 350.00, inkl. Kursunterlagen, Begrüssungs- und Pausenkaffee

**Anmeldung:** *Organisation des Kurses im Auftrag des  
Ausbildungsverantwortlichen/VSED Hr. Luis Gomez*

Herr Oliver Ehrat, Leiter ZMD, Stadthausquai 17  
Postfach, 8022 Zürich  
044 412 36 24 / [oliver.ehrat@zuerich.ch](mailto:oliver.ehrat@zuerich.ch)

# Anmeldetalon Workshop 10. März 2020 Winterthur

Name

---

Vorname

---

berufliche Tätigkeit/Funktion

---

Gemeinde/Stadt

---

Postadresse

---

PLZ/Ort

---

Telefonnummer Geschäft

---

E-Mail Adresse

---

Datum/Unterschrift

---