



institut  
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

FÜHRUNG

FÜHRUNGSKRÄFTE



# ALS FÜHRUNGSKRAFT KUNDENORIENTIERUNG STÄRKEN

Impulsgeber und Vorbild für kundenorientiertes Verhalten

## WORUM ES GEHT

Als Basis der Akzeptanz der Verwaltung in der Öffentlichkeit ist „Kundenorientierung“ ein zentrales Anliegen. Denn die Erfahrungen, die die Bürger als Kunden der Verwaltung machen, prägen ihre Einstellung zur Verwaltung und das Image in der Öffentlichkeit. Der direkte Bürgerkontakt kann deshalb konsequent zur Imagepflege eingesetzt werden. Aufgrund vieler ordnungsbehördlicher Funktionen und in Problem- und Konfliktsituationen ist diese Anforderung nicht immer leicht zu erfüllen. Hier kommt gerade den Führungskräften eine wichtige Rolle zu, indem sie aus der Gestaltung der Rahmenbedingungen und mit ihrer eigenen Kommunikation ihren Mitarbeitenden Impulsgeber und Vorbild sind. Gleichzeitig stehen Führungskräfte vor der Anforderung, die Mitarbeitenden für kundenorientiertes Verhalten zu motivieren.

## ZIEL DES SEMINARS

Die Rolle reflektieren, die die Führungskräfte in der Stärkung und Weiterentwicklung der Kundenorientierung der Verwaltung haben. Dazu gehören die aktive Gestaltung der Rahmenbedingungen zur Kundenorientierung, das persönliche Gespräch mit den Bürgern gerade in Spannungs- und Konfliktsituationen und die Motivation der Mitarbeitenden zu kundenorientiertem Verhalten.

## INHALTSÜBERSICHT

- Erwartungen an die Verwaltung als modernes Dienstleistungsunternehmen
- Repräsentanz der Verwaltung durch die Mitarbeitenden in der Öffentlichkeit
- Die Nutzung des Publikumskontaktes zur aktiven Imageförderung
- Rahmenbedingungen der Kundenorientierung: Öffnungs- und Wartezeiten, Wartezonen, Entscheidungsdauer, Informationstiefe u.v.a.m.
- Rahmenbedingungen zur Kundenorientierung als Führungskraft aktiv gestalten
- Schwierige Gespräche mit dem Bürger erfolgreich führen
- Konflikte deeskalieren – Spannungen abbauen
- Positiven Gesprächsausgang erreichen
- Mitarbeitende zur Kundenorientierung motivieren
- Mit Beschwerden mangelnder Kundenorientierung umgehen



**1960**  
GEGRÜNDET



**800+**  
INSTITUTIONEN



**20.000+**  
SEMINARE

Institut Dr. Müller Köln  
Anna-Schneider-Steig 10 · 50678 Köln  
0221 / 29249060 · institut@udmk.de · www.udmk.de