

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 1991

Bürgerorientierte Verwaltung Professionelles Beschwerdemanagement

Seminarziele:

Ein bürgerorientiertes Verhalten hilft der Verwaltung sich noch positiver darzu-stellen. Nach unserer Erfahrung wird ein zufriedener Bürger seine positiven Eindrücke drei Personen mitteilen, ein unzufriedener Kunde sich dagegen bei bis zu zehn Personen beklagen.

Die Teilnehmer*innen setzen sich mit den Anforderungen an ein bürgerorientiertes Verhalten in der Verwaltung auseinander. Das Seminar führt in die Grundlagen der „Servicephilosophie“ im öffentlichen Dienst ein, und hilft, die Verwaltung noch positiver nach außen zu vertreten. Es werden praktische Hilfen zur konkreten Umsetzung der „Servicephilosophie“ erarbeitet.

Seminarinhalte:

1. Psychologische Grundlagen der Bürgerorientiertheit und Servicephilosophie im öffentlichen Dienst
 - Der Unterschied zwischen Bürokratie und professioneller Dienstleistung
2. Was sind die Merkmale einer bürgerorientierten Verwaltung?
3. Was wir im Kundenservice unbedingt vermeiden sollten
4. Warum die Kommunikation beim bürgerorientierten Verhalten besonders wichtig ist
Bewährte Techniken:
 - Grundlagen der positiven Gesprächsführung, Aktives Zuhören, Fragetechniken,
 - Sie-Botschaften, Verständliche Sprache in Schrift und Wort
5. Für die Praxis
 - Wie kann ich mich bei Anfragen bürgerorientiert verhalten?
 - Was sollte ich beachten, wenn ich Bürger*innen weiterleiten muss, weil ich nicht zuständig bin?

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

6. Professionelles Beschwerdemanagement: Wie können wir den Umgang mit Bürger*innen, die sich emotional Beschwerden, kundenorientiert gestalten?
 - Die psychologischen Hintergründe sich emotional beschwerdener Bürger*innen
 - Praktische Hilfen zur Gesprächsführung mit:
 - verärgerten Bürger*innen, unangemessenen Forderungen
 - aggressiven Bürgern*innen, emotionalen Ausnahmesituationen
7. Hilfreich! Training bewährter Techniken
 - Deeskalationstechniken, professionelle Distanz wahren, Grenzen setzen,
 - Selbstschutz und Stressmanagement
8. Fünf typische Fehler bei der Entgegennahme der Beschwerde
9. Das 5 Stufenprogramm zur Bearbeitung von Beschwerden
10. Wie sich durch versöhnliche Briefe Beschwerden abschwächen lassen
 - Neun Regeln für die Beantwortung von Beschwerden
11. Optional: Die Standards zur Bearbeitung von Beschwerden bei der Kreisverwaltung
12. Optional: Wir entwickeln in unserem Arbeitsbereich ein Programm für erstklassigen Service
13. Nachhaltigkeit! Gezielte Transferhilfen
 - Meine wichtigsten Lerninhalte? Was will ich praktisch umsetzen?
 - Welche Schwierigkeiten erwarte ich? Wie will ich damit umgehen?
 - Welche Unterstützungen kann ich woher bekommen? Bilanz- wann?

Methoden: Kurze Inputs, Einzel-, Klein- und Großgruppenarbeit, zahlreiche Übungen; Fallarbeit, Verhaltensdemonstrationen durch Trainer

Zielgruppe: Bürgerbüro, Sachbearbeitung, Führungskräfte

Leitung: Sebastian Schaper, Fachbereichsleitung (Verwaltungsdirektor)
 FB 1 Finanzen, zentrale Steuerung, Digitalisierung bei der Stadt
 Buchholz, Dozent für Privatrecht beim Studieninstitut Hannover,
 Verhaltenstrainer der [Jüdefeld-Seminare](#)

Dauer: 2 Tage

Der betriebliche Nutzen des Seminars:

- Wir werden sensibilisiert für die Bedeutung eines bürgerorientierten Verhaltens
- Wir kennen die Möglichkeiten ein bürgerorientiertes Verhalten in unserem Arbeitsbereich umzusetzen
- Wir können Beschwerden kundenorientiert bearbeiten
- Die Verwaltung stellt sich noch positiver nach außen dar.

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
 Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
 Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*