



## Fortbildungsausschreibung

### Verwaltung als Dienstleister

#### Erfolgsfaktoren: Kommunikation, Zusammenarbeit, Serviceorientierung

Ziel des Kurses ist es, die Entwicklung der Verwaltung zum modernen, flexiblen und kundenorientierten Dienstleister zu verstehen und zu unterstützen, das Selbstverständnis als Dienstleister breiter zu verankern, die Bedarfe und Erwartungen der unterschiedlichen Kunden (Bürger/innen, Unternehmen) zu erkennen und die Zufriedenheit der Kunden weiter auszubauen sowie die Organisationsentwicklung als Methode zur Steigerung der Kunden- und Serviceorientierung zu nutzen.

**Lernziele:** Die Teilnehmer/innen haben ein Selbstverständnis und Auftreten als moderner, flexibler, kundenorientierter Dienstleister erkennen die Bedarfe und Erwartungen der unterschiedlichen Kundengruppen nutzen ihre Möglichkeiten zur Steigerung der Zufriedenheit der Kunden

**Inhalte:** Reflexion des individuellen beruflichen Selbstverständnisses und des Servicegedankens / Ist-/Soll- Analyse: Stärken und Schwächen im Hinblick auf Kunden- und Serviceorientierung / Adressaten- und serviceorientierte Kommunikation / Lösungsorientiertes Eingehen auf Beschwerden / Verständnis für Verwaltungsprozesse beim Kunden wecken / Betrachtung des Leitbildes

**Methodik:** Information mit Diskussion, Gruppenarbeit und Ergebnispräsentation, Übungen, Rollenspiel

**Leitung:** Petra David

**Zielgruppe:** 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des mittleren Dienstes und Justizbeschäftigte

**Termin:** **Donnerstag, 09. Juli 2015**  
08:30 bis 16:00 Uhr

**Ort:** Kammergericht,  
Eißholzstraße 30 - 33, 10781 Berlin  
Raum 337

**Meldeschluss:** **21. Mai 2015**

**Hinweis:** Anmeldungen über die jeweilige Dienststelle an die Präsidentin des Kammergerichts – Referat für Aus- und Fortbildung;

**Az.: 2060 E-A 13 (14/15) KG**

Per E-Mail: [Sandy.Schuetze@kg.berlin.de](mailto:Sandy.Schuetze@kg.berlin.de)

Per Fax: 9(0)15 – 2812