

Verwaltungsleistungen als „Service“ verstehen

Bürgerorientiertes Handeln neu
denken und verwirklichen!

Von Service-Profis lernen

Die reine Erbringung einer Verwaltungs-
dienstleistung allein stellt die Bürger und
Bürgerinnen nicht mehr zufrieden. Alternative
Anbieter stehen nicht zur Verfügung und kaum
jemand wird aufgrund unschöner Erlebnisse mit
der Verwaltung den Wohnort wechseln.

Doch eine etwaige Unzufriedenheit mit der
Verwaltung macht sich Luft und erschwert die
Arbeit für die Mitarbeiter*innen einer zusätzlich.
Bewährte und erfolgreiche Konzepte für eine
bessere Servicequalität lassen sich in vielen
Teilen gut auf öffentlichen Verwaltungen
übertragen.

Mehr Verständnis füreinander

Bei allen Dienst- und Verwaltungsleistungen
stehen immer mehrere Personen miteinander in
Beziehung. Die wahrgenommene Qualität einer
solchen Leistung orientiert sich dabei stark an
dem Erleben des Gegenübers.

Wir helfen ihren Mitarbeitenden sich optimal auf
diese Begegnungen vorzubereiten und sowohl
für sich selbst, als auch für ihr Gegenüber einen
gelungenen Austausch zu gestalten.

Gemeinsam besser werden

Die ILTIS GmbH erbringt seit mehr als 35 Jahren
Dienstleistungen im Umfeld von Vertrieb,
Service und Verwaltungen.

Als Experten des DIN gestalten wir internatio-
nale Standards zur Servicequalität. Dabei stehen
für uns immer die Menschen und ihre Inter-
aktionen miteinander im Mittelpunkt.

Wir setzen dabei auf den individuellen
Erfahrungen unserer Kund*innen auf und
entwickeln diese gemeinsam weiter.

Wenn Sie mit uns Ihre Servicequalität steigern
wollen, dann rufen Sie uns an!



Zufriedene Bürgerschaft durch exzellente Servicequalität

Nehmen Bürger*innen Verwaltungsleistungen wahr, stellen sie dieselben
Ansprüche an die Qualität, die sie auch an andere Dienstleistungen stellen.
Es wird erwartet, dass Anliegen schnell, korrekt und freundlich bearbeitet
werden. Zudem müssen die Anfragen bequem, jederzeit und gemäß der
individuellen Bedürfnisse adressierbar sein.

Unser zweitägiger Workshop hilft Ihren Mitarbeitenden diesen steigenden
Anforderungen gerecht zu werden, ohne dabei die eigenen Leistungs-
grenzen zu überschreiten oder die individuelle Authentizität zu verlieren.

Entwicklung Ihres Qualitätsverständnisses Ihre Mitarbeiter sind individuell – wir entwickeln ein gemeinsames Verständnis.

Mit Ihren Mitarbeitenden erarbeiten wir ein gemeinsames Qualitäts-
verständnis für Ihren Bürgerkontakt. Dieses gemeinsame Verständnis legt
die Grundlage für deren zukünftiges Handeln im Arbeitsalltag. Nutzen Sie
das individuelle Wissen, die Stärken und die Fähigkeiten Ihrer Belegschaft
und bündeln Sie die vorhandenen Ressourcen so, dass alle an einem Strang
ziehen.

Noch mehr Bürgernähe aufbauen Sie haben herausfordernde Gespräche – wir bereiten sie darauf vor.

Misslungener Bürgerkontakt führt einerseits zu Motivationsverlust und
stockenden Arbeitsprozessen in Ihrem Team. Andererseits gilt er als
Hauptursache für Frustration und Unzufriedenheit auf Seiten der
Bürgerschaft.

Wir bereiten Ihre Mitarbeiter*innen mit vielen Übungen und Praxisbei-
spielen auf schwierige Situationen im Kontakt mit der Bevölkerung vor.
Beispielsweise lernen sie unterschiedliche Kommunikationsstrategien
kennen und schulen durch praktische Anwendungen die eigene
Wahrnehmung. Zudem vermitteln wir Methoden zur Steigerung der
Stressbewältigung und des Perspektivenwechsels. Dadurch erhalten Ihre
Mitarbeitenden Optionen, ihr bürgerorientiertes Handeln zu erweitern.

