

## ■ Kundenorientierung und Kommunikation mit dem Bürger im Straßenverkehrsamt



Das Straßenverkehrsamt gehört zu den Ämtern mit sehr starkem Bürgerkontakt. Eine relativ hohe 'Durchsatzzahl' der Bürger mit relativ wenig Zeit für den Einzelnen und die Bewältigung von Arbeitsspitzen prägen den Arbeitsalltag. Wegen des intensiven Publikumskontakts prägen die Erfahrungen, die die Bürger im Straßenverkehrsamt machen, gleichzeitig häufig auch die Einstellung zur Gesamtverwaltung. Damit leistet die kundenorientierte Kommunikation im Straßenverkehrsamt einen sehr wichtigen Beitrag für ein positives Image der Verwaltung in der Öffentlichkeit. Wegen der Bedeutung des Straßenverkehrsamtes als 'Aushängeschild' der Verwaltung wird diese kundenorientierte Kommunikation im Seminar an praxisnahen Fallbeispielen konkret trainiert.

## ■ Ziel des Seminars

ist es deshalb, den teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Hilfestellung zu geben, wie sie in den Kontakten mit den Bürgern einen positiven und freundlichen Gesprächsablauf sicherstellen und zu einem konstruktiven Abbau von entstandenen Konfliktsituationen beitragen können.

## ■ Inhaltsübersicht

- Wie ich mich in Kurzfrist-Kontakten auf den Bürger einstelle
- Wie ich mich auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Verhaltensstile einstelle
- Wie ich meine Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetze
- Wie ich eine positive Gesprächsatmosphäre herstelle
- Wie ich ablehnende Entscheidungen kommuniziere
- Wie ich komplexe Sachverhalte erkläre
- Wie ich mit Beschwerden und Angriffen umgehe
- Wie ich bei unangemessenem Verhalten Grenzen setze
- Wie ich Konflikte deeskaliere
- Wie ich eigenen Stimmungsschwankungen begegne
- Wie ich meine Eigenmotivation erhalte

