

| Thema Kundenorientierung und Serviceverhalten                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ziel Verbesserung der Kundenzufriedenheit, Kunden sind Erfolgsfaktor                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |           |
| Merkmale                                                                                                             | Indikatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Methoden                                                          | Standards |
| Die Ziele zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit sind klar formuliert und die Ablauforganisation ist bekannt.      | Leitbild vorhanden.<br>Die kundenrelevanten Prozesse werden beschrieben, geprüft und hinterfragt.                                                                                                                                                                                               | Kundenbefragung<br>Regelmäßige Revision der Prozessbeschreibungen |           |
| Kritische Erfolgsfaktoren zur Kundenzufriedenheit sind identifiziert und die organisatorischen Anforderungen erfüllt | Telefondienst, Stellvertretung ist geregelt. Regeln für An- und Abwesenheit sind geklärt.<br>Erscheinungsbild der Dienststelle und der Mitarbeiter/innen ist abgestimmt (einheitliche Arbeitskleidung, Erkennungsbild ist vorhanden, Leitsysteme im Gebäude etc.), einheitliche Raumausstattung | Checkliste Kundenzufriedenheit                                    |           |
| Verhaltensregeln sind vereinbart.                                                                                    | Mitarbeiter/in hält Blickkontakt, drückt sich verständlich aus, spricht flüssig und ist akustisch gut zu verstehen, stellt sich auf seinen Gesprächspartner ein, zeigt ein höfliche und sachliches Benehmen gegenüber dem Bürger/in<br>Beachtung rechtlicher Vorgaben                           |                                                                   |           |
| Informationen für Kunden sind vorhanden.                                                                             | Informationen werden angeboten (Broschüren, Internet, Datenbanken), ständig geprüft und ergänzt.                                                                                                                                                                                                | Abfrage über Internetzugriffe                                     |           |
| Mitarbeiterkompetenz ist vorhanden.                                                                                  | Kompetenz wird ständig erweitert durch zielgerichtete Fortbildung zur Gesprächsführung bei Konflikten u. ä.                                                                                                                                                                                     |                                                                   |           |
| Kundenbeziehungen werden gepflegt                                                                                    | Visitenkarten, Ansprechpartner sind bekannt.                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                   |           |
| Leistungsangebot ist den Kunden bekannt.                                                                             | Präsentationen, Messeteilnahme, Interkommunaler Leistungsvergleich                                                                                                                                                                                                                              | Tag der offenen Tür                                               |           |