

# ADVISOR.ZONE

DER KUNDE IM ZENTRUM



Auch Behörden und öffentliche Träger sind Dienstleister – dementsprechend dürfen ihre Kunden und Ansprechpartner exzellenten Service erwarten.

Die ADVISOR.ZONE Mischa Rischik hat uns das in ihrem Seminar „Exzellente Dienstleistung für das Landgericht Konstanz“ sehr deutlich gemacht. Dabei gelang es ihm vor allem, die Win-Win Situation zu veranschaulichen, die das Streben nach Service Exzellenz für alle Beteiligten mit sich bringt. Unser „innerer Dienstleister“ hat vernehmbare Weckrufe gehört und nun drehen sich Gespräche oft darum, was „Herr Rischik zu diesem oder jenem Thema gesagt hat.“ Das genügt dann meist, um uns auf neue, serviceorientierte Wege zu führen.

**Das Beste daran ist: Es macht Spaß, eine exzellente Dienstleistung zu erbringen.**

Genauso wie die Seminare von Mischa Rischik, der uns engagiert, kurzweilig, mutig kontrovers und mit Herzblut durch die Seminartage geführt hat, die wie im Flug vergingen. Exzellent eben.

Ich wünsche ihm wunderbare und weiterhin so erfolgreiche Tage und freue mich über die Fortsetzung unserer Zusammenarbeit.

**Th. Fehr, Verwaltungsleiter  
Landgericht Konstanz**

## GEWINNEN SIE MIT IHREM TEAM:

- ☑ Ein konkretes und praxisorientiertes Konzept.
- ☑ Werkzeuge für eine einfache Integration in den Arbeitsalltag.
- ☑ Bewusste und gezielte Imagesteigerung Ihrer Behörde.
- ☑ Effizienzsteigerung durch konsequente Lösungsorientierung.
- ☑ Motivierte Teams und eine starke Zusammenarbeit der Abteilungen.

Ihr Trainer: Mischa Rischik ist der Gründer der ADVISOR.ZONE und hat langjährige Erfahrungen als Seminarleiter, Dienstleister, Teamleiter & Teambuilder.



Sehr gerne  
berate ich Sie  
unverbindlich. Melden  
Sie sich bei mir.  
Ich freue mich  
auf Sie!

## DIE HERAUSFORDERUNG

Meist arbeiten wir mit Unternehmen aus der Privatwirtschaft zusammen. Der Auftrag für ein Seminar für das Landgericht Konstanz war Neuland für uns. Und wir lieben Neuland! Motiviert Neues zu schaffen, setzten wir uns intensiv mit den unterschiedlichen Dienstleistungsprozessen einer Behörde auseinander.

Angehörige des öffentlichen Dienstes zu sein ist ein Privileg! Kunden haben keine Wahl bei der Erledigung ihrer Pflichten. Warum also mehr leisten als nötig? Die Gesellschaft ist in einem steten Wandel und so verändern sich auch die Anforderungen an den Staat. Serviceorientierung - nach innen und aussen - spielt dabei eine zentrale Rolle.

## JEDE BEZIEHUNG ZWISCHEN MENSCHEN IST EINE DIENSTLEISTUNGSBEZIEHUNG.

### UNSER SYSTEM

Wir bieten massgeschneiderte Lösungen an, die wir in unseren Seminaren gemeinsam mit den Teams erarbeiten. Denn nur, was von ihnen selbst entwickelt wurde, wird im Arbeitsalltag lebendig und so Bestand haben. Die Kernfragen:

#### Wirkung

Was passiert mit unserem Gegenüber und mit uns selbst, wenn wir exzellenten Service bieten?

Dabei wird klar, serviceorientiertes Handeln tut einfach gut! Dem Kunden und dem Dienstleistenden selbst. Mitarbeiter setzen das neue Wissen deshalb aus eigener Überzeugung ein.

#### Serviceorientierung intern

Was hindert uns, intern serviceorientiert zu denken? Warum arbeiten Abteilungen gegeneinander?

Indem wir die Antworten auf diese Fragen verstehen, wird eine lösungsorientierte Zusammenarbeit möglich. Motivierte Teams und Effizienzsteigerung sind die Resultate daraus.

#### Serviceorientierung extern

Wo ist unser Potential für Mehrwert? Wo können wir exzellenten Service bieten?

Mit diesen Fragen wird das Spielfeld festgelegt. Mitarbeiter bekommen Sicherheit für die tägliche Umsetzung. Zufriedene Kunden sind das Ergebnis. Die positiven Auswirkungen auf Ihr Image sind mittelfristig messbar.



# ADVISOR.ZONE

DER KUNDE IM ZENTRUM