



## Unsere Referenzen

Gemeinde Düren/Merzenich  
Stadtverwaltung Aachen  
Kreishaus Düren  
Ministerium der deutschsprachigen  
Gemeinschaft in Belgien  
Justizzentrum Aachen  
Stadt Sachsenheim

Weitere Projekte finden Sie  
auf unserer Internetseite:

[www.bischoffconsult.de](http://www.bischoffconsult.de)

## seit 1992 erfolgreich im Personal Management

Profitieren auch Sie von unserer langjährigen Erfahrung  
in der Begleitung von kommunalen Einrichtungen  
und ihren Veränderungsprozessen.



Wir freuen uns auf ein erstes Gespräch mit Ihnen!

### Sandra Baudermann Sozialpädagogin & Inhaberin

Fon +49(0)2473/929 490  
Mobil +49(0)177/784 584 3  
[info@bischoffconsult.de](mailto:info@bischoffconsult.de)  
[www.bischoffconsult.de](http://www.bischoffconsult.de)



Folgen Sie uns:

 [www.facebook.com/BischoffConsult](https://www.facebook.com/BischoffConsult)  
 [www.xing.com/profile/Sandra\\_Baudermann](https://www.xing.com/profile/Sandra_Baudermann)

## Communal Consulting

*für Verwaltungen,  
Gerichte und Dienstleistungszentren  
in öffentlichen Einrichtungen*

## Bischoff Consult Personal Management

Analyse Konzeption Qualifikation Coaching

## Service

### „Service aus einer Hand“

...bürgernah und freundlich sollen die Eingangsbereiche kommunaler Verwaltungen, Gerichte oder Dienstleistungszentren in öffentlichen Einrichtungen gestaltet sein. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, schaffen viele dieser Einrichtungen ein Bürgerbüro, einen Info Point, ein Service Center oder Ähnliches.

Im Vordergrund steht dabei der direkte Kontakt der öffentlichen Einrichtung zum Bürger. Jeder einzelne Besucher oder Anrufer sollte seine Fragen beantwortet bekommen und schnell vom Fachpersonal im Haus navigiert werden können.

Trotz elektronischer Wegweiser stehen die Informationen durch kompetente Mitarbeiter im Mittelpunkt.

Von morgens 6.30h bis um 19.00h suchen täglich rund 340 Besucher eine Verwaltung, ein Gericht oder eine öffentliche Einrichtung auf. Darüber hinaus sind ca. 290 Anrufe pro Tag entgegen zu nehmen und Anrufer in entsprechende Fachbereiche zu navigieren.

All diesen Bürgern weisen die Mitarbeiter eines Bürgerservices den Weg – immer freundlich, immer mit einem Lächeln auf den Lippen und dem Service Gedanken im Kopf, denn der Bürgerservice ist das Aushängeschild einer jeden Verwaltung oder öffentlichen Einrichtung.

Um die langfristige Qualität dieses Services in einem Team sicher stellen zu können, begleiten wir Verwaltungen, Gerichte, Jobcenter und andere öffentliche Einrichtungen bei der Implementierung von Bürgerbüros, bzw. der Qualifizierung von Mitarbeitern und Teamleitern. Ein schlüssiges Konzept und eine umfassende Beratung stehen dabei für uns im Vordergrund!

## Projekte

### Unsere bisherigen Projekte

- Projektbegleitung und Einrichtung von Info Centern und Bürgerbüros als Dreh- und Angelpunkt der Bürgerberatung
- Qualifizierung von Fachkräften in Info Centern, Bürgerbüros, Straßenverkehrsämtern und Jobcentern
- Qualifizierung von Team- und Sachgebietsleitern zur Führung von Service Teams in Verwaltungen, Justizzentren und öffentlichen Einrichtungen
- Führungskräfte- und Teamtraining für Leiter und Dienstgruppenleiter von Feuerwehrleitstellen
- Führungskräfteentwicklung für Leiter der Justizwachtmeisterei
- Teamtraining für Mitarbeiter in allen Bereichen einer Verwaltung, eines Gerichts, Feuerwehrleitstellen oder anderen öffentlichen Einrichtungen
- Qualifizierung von Mitarbeitern in Telefonzentralen
- Betreuung von Infocentern durch Coaching am Arbeitsplatz
- Beratung und Begleitung bei Bewerberauswahlverfahren und Assessment Centern
- Ausbildung von Call Center Agenten in Service Centern in Kooperation mit der Industrie- und Handelskammer Aachen



## Kernkompetenzen

### Unsere Kernkompetenzen

- Arbeitsplatzanalyse zu Haupttätigkeitsfeldern, Stellenprofilen und aktivem Bürgerkontakt
- Service- und kundenorientiertes Kommunikationstraining im aktiven Bürgerkontakt
- Teamentwicklung und Teamprozesse
- Stressmanagementtraining
- Zeitmanagement und Eigenorganisation
- Professionelles Telefontraining und Coaching am Arbeitsplatz
- Personalführung und Personalentwicklung
- Qualifizierung von Teamleitern
- Konflikttraining, Konfliktprävention und Mediation
- Praxistransfer der erlernten Inhalte durch Coaching am Arbeitsplatz
- Verwaltungsorganisation
- Schriftgutorganisation & Dokumentenmanagement
- Raumkonzepte und Einrichtungsplanung
- Verwaltungsorganisation - Strukturen und Prozesse