

Spezialbereich für kleine Regionen und Spezialthemen

Kleinregionbetreuung beim Regionalmanagement Niederösterreich

EINLADUNG
zum Kleinregionentag 2010
Ostarrichi-Kulturhof



Bürgerservice als Marketinginstrument

Kooperationspotential in Kleinregionen

Kleinregionentag 2010 – 18.10.2010 – Ostarrichi-Kulturhof Mostviertel - Workshop
Eine Veranstaltung des Amtes der NÖ Landesregierung/Abt. Raumordnung und Regionalpolitik



R&D
Innovation

Kunde/Kunden = Markt

Marketing = im Mittelpunkt aller Überlegungen steht der Kunde und seine Bedürfnisse

MARKETING

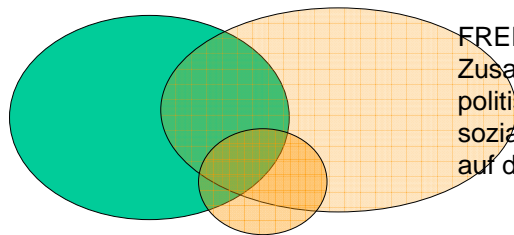
Markt-analyse	Markt-segmen-tierung	Produkt-politik	Preis-politik	Distribu-tions-politik	Kommuni-kations-politik
---------------	----------------------	-----------------	---------------	------------------------	-------------------------

Auf den Kunden zugeschnittener MIX

**BÜGERSERVICIE =
KUNDENDIENST der Gemeinden**



Kooperationen?



FREIWILLIGE Zusammenarbeit, Zusammenwirken: zielgerichtete politische, wirtschaftliche oder soziale Strategie, eigenen Nutzen auf den Gesamtnutzen abstimmt.

Kooperation ≠ Fusion



Gemeindekooperationen

Gemeinde = Kooperation von BürgerInnen zur Erfüllung von Aufgaben, die sonst kaum oder gar nicht erledigt werden könnten (...Ablöse der Feudalherrn durch Selbstverwaltung...)

Aspekte – Kundendienst - Bürgerservice

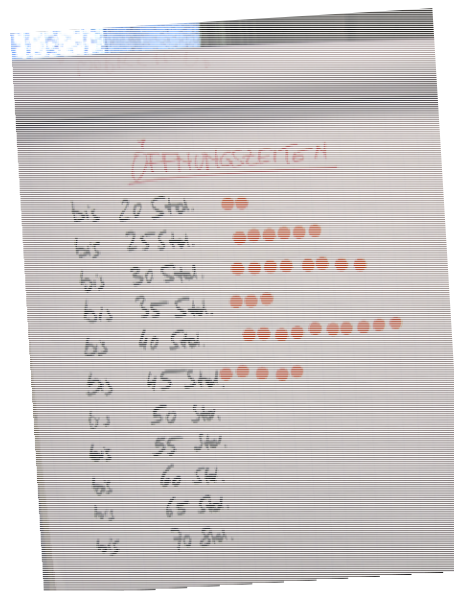
Kosten ? Kosten je Stunde Leistungserbringung ?

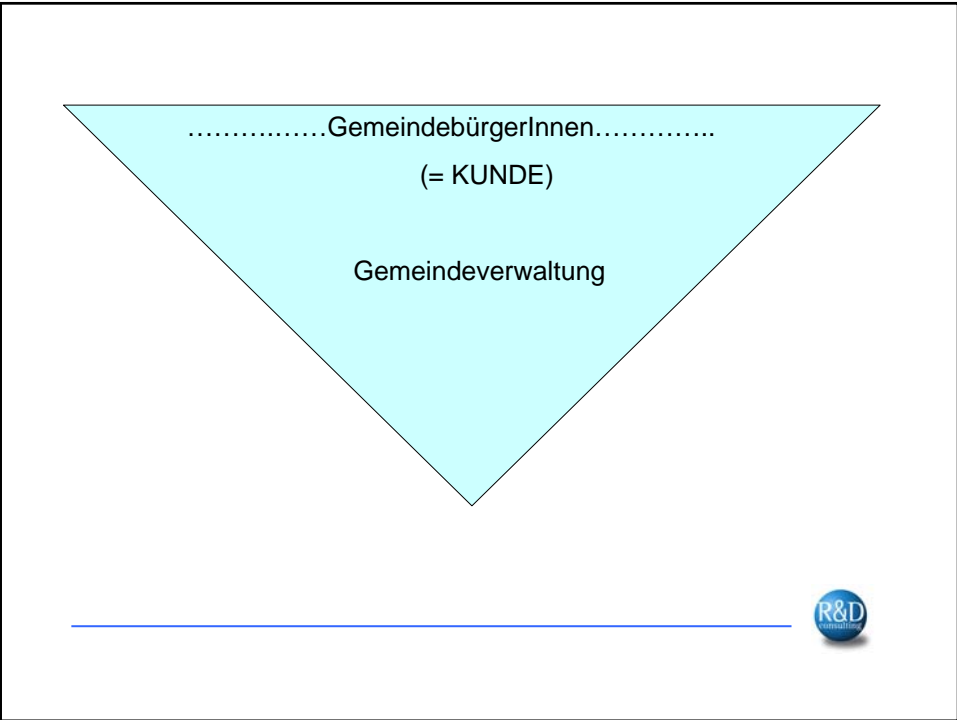
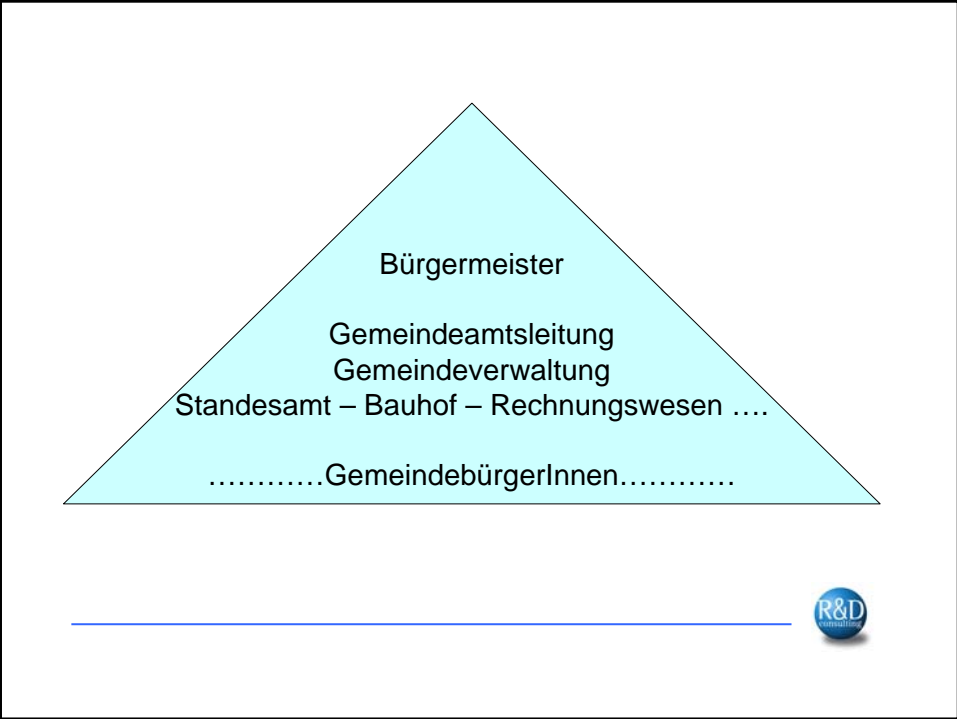
Ausbildung Kundenumgang: Kundengespräch,
Einwandbehandlung: 2% / 98% nicht

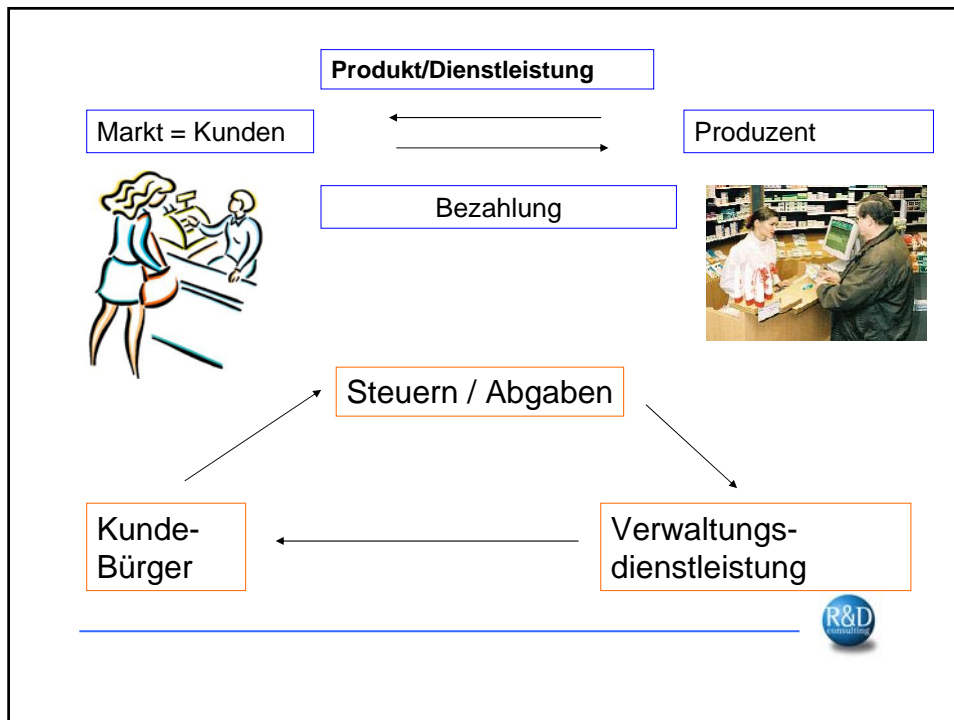
Leistungsorientierte Entlohnung, Prämiensystem: 0%

Analyse der Öffnungszeiten / Kundenfrequenzen

Offen = Freundlich







Gemeindekooperationen

Wann kann eine Kooperation sinnvoll sein?

- Ziel(e) geben, dass gemeinsam (besser) erreichbar ist
- Nutzen für alle Kooperationspartner

„Besser erreichbar“??:

- grundsätzliche Zielerreichung ermöglichen
- wirtschaftlicher, sozialer, schneller, risikoärmer
- win – win Situation für die Beteiligten und die Kunden

-> Was will der Kunden – BürgerIn – potentielle Bürger?





- ÖFFNUNGSZEITEN
- KUNDENORIENTIERTE Weiterbildung
- VIRTUELLES AMT/ Formulare, Downloads
-



Von der Verwaltung
der Gemeinde

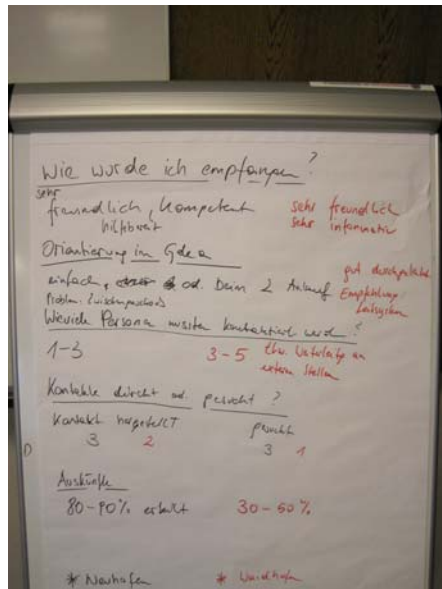


kundenorientiertem
Bürgerservice und
marktorientierter
Gemeindeführung

„Von den
Baumeistern
der Aufbaujahre ...

zu den
Kommunalmanagern
der Zukunft“ ...

(aus der Festschrift 60 Jahre GVV der VP NOE)





Bgm. Ing. Franz Linsbauer & Bgm. Ing. Werner Neubert: Gemeinsamer Kommunaltrack der Gemeinden Langau und Weitersfeld: September 2010

