



Fachlich  
überzeugen

## Verwaltung

### Prozesse effektiv und effizient organisieren-Zusammenarbeit und Kundenorientierung im Team verbessern

Kundenbedürfnisse sollten der Ausgangspunkt für die Gestaltung von Prozessen und Arbeitsabläufen im Team sein. In diesem Seminar werden Techniken zur Neugestaltung von Prozessen aus der Kundenperspektive behandelt.

#### Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

#### Ziel

Die Teilnehmenden lernen eine positive und proaktive Einstellung zur Neugestaltung und Verbesserung von Prozessen. Sie stellen hierbei die Interessen und Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt. Ziel ist es, ein kundenorientiertes, aber dennoch unternehmerisches Denken aufzubauen und bestehende Prozesse daran auszurichten.

#### Inhalte

- Kundenbedürfnis als Ausgangspunkt nach Process Model Canvas
- Analyse und Evaluation bestehender Prozesse nach Kundenbedürfnissen
- Definition und Einführen von neuen effizienteren Prozessen nach Kundenbedürfnissen
- Dokumentation und strategische Steuerung von Prozessen
- Erfolgskontrolle der neuen Prozesse (Kunden-Feedback)
- Rollen im Prozessmanagement und Motivation von Prozessbeteiligten



Präsenzseminar

#### Dauer

2 Tage



Buchung unter [seminare.charite.de](https://seminare.charite.de)

[fortbildung@charite.de](mailto:fortbildung@charite.de)  
+49 30 450 576 666