

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus



FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion

15.10.2021

Antrag
Charme-Offensive fürs Kreisverwaltungsreferat

Das Kreisverwaltungsreferat ruft für seine Bürgerbüros eine Imagekampagne ins Leben, die zufriedene Kunden darum bittet, eine positive online-Bewertung abzugeben nach dem Motto „Loben erlaubt!“.

Dies soll einfach, schnell und kostengünstig geschehen, z.B. durch den Aushang von Plakaten mit passendem QR-Code.

Begründung:

In aktuellen Presseberichten kommt das Münchner Kreisverwaltungsreferat mit seinen Außenstellen leider nicht gut weg. Ein Verbraucherverband hat online-Rezensionen ausgewertet und kommt zu dem Schluss, dass vor allem Wartezeiten und Freundlichkeit oft zu wünschen übrig lassen.

Allerdings liegt es in der menschlichen Natur, vorrangig dann eine Bewertung über ein Produkt oder eine Dienstleistung abzugeben, wenn man sich geärgert hat oder unzufrieden war. Bei positiven Erlebnissen wird dagegen eher nach der Devise verfahren „Ned gschimpft is gloat gnu!“.

Eine behördliche Charme-Offensive kann zu einem positiveren (durchaus gerechtfertigten) Image, mehr Kundenvertrauen und höherer Mitarbeitermotivation führen und sich unter Umständen sogar selbst verstärken.

Laut Umfragen würde nahezu jeder dritte Kunde eine online-Bewertung abgeben, wenn er darum gebeten würde.

Stadträte: **Prof. Dr. Jörg Hoffmann** (Fraktionsvorsitzender)
Gabriele Neff (stellv. Fraktionsvorsitzende)
Fritz Roth
Richard Progl