

Anforderungsprofil für Beamtenanwärterinnen und –anwärter des gehobenen nichttechnischen Verwaltungsdienstes bzw. der Qualifikationsebene 3 der Fachlaufbahn Verwaltung und Finanzen

1. Kommunikationsfähigkeit und –bereitschaft

- drückt sich verständlich und gut gegliedert aus
- spricht flüssig, ohne zu stocken
- ist akustisch gut zu verstehen
- hält Blickkontakt
- hört aktiv zu
- stellt Fragen
- knüpft an Äußerungen des Gesprächspartners an
- auf das Wesentliche konzentriert
- zeigt Möglichkeiten auf

2. Belastbarkeit

- spricht ruhig
- wirkt übermäßig nervös
- sicheres Auftreten
- ist der Gesprächssituation gewachsen

3. Argumentation und Ausdrucksfähigkeit

- logischer Aufbau (Vor- und Nachteile)
- Verständlichkeit
- wählt Formulierungen, die für die Zielgruppe angemessen sind

4. Umgang mit Konflikten

- nimmt Konflikt wahr, akzeptiert ihn und geht in an
- bleibt ruhig
- behält Zuversicht

5. Kunden- und Bürgerorientierung

- versetzt sich in die Lage des Kunden
- höfliches und zuvorkommendes Verhalten
- erkennt Kundenwünsche und schlägt dementsprechende Lösungen vor

6. Teamfähigkeit

- geht auf andere zu
- kann auch andere Meinungen akzeptieren
- greift Meinungen, Ideen und Vorschläge anderer auf und führt sie weiter
- trägt Gruppenentscheidungen mit
- sucht Kompromisse

Ergänzend:

7. Sorgfalt und Genauigkeit

- beachtet alle Vorgaben der Aufgabenstellung

8. Kreativität

- vielfältige und originelle Argumente
- weckt Interesse