

Kundenservice professionalisieren

Kund*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

PROGRAMM

- **13:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Brigitta Roder, Trainerin und Coach
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Brigitta Roder, Trainerin und Coach

THEMENBLOCK 1: DEN EIGENEN KUNDENSERVICE OPTIMIEREN

- **13:10** **Erfolgreicher Kundenservice in der Kommunalwirtschaft**
• Vom guten zum exzellenten Kundenservice: Merkmale und Strukturen
• Perspektivenwechsel: Kund*innen-Erwartungen und -Bedürfnisse verstehen
• Kommunikation mit den Kund*innen: Erfolgsfaktoren und Stolperfallen meiden
• Customer Experience Management – Ihr Weg zu begeisterten Kund*innen
Brigitta Roder, Trainerin und Coach
- **13:40** **Der professionelle Umgang mit Kund*innen-Beschwerden**
• Tipps für den Erstkontakt
• Beschwerden als Gewinn verstehen, Feedback richtig nutzen
Brigitta Roder, Trainerin und Coach
- **14:10** **Die Mitarbeiter*innen als Schlüssel zum Erfolg**
• Innere Haltung der Mitarbeiter*innen
• Fähigkeiten und persönliche Stärken nutzen
• Die Rolle der Führungskräfte
Brigitta Roder, Trainerin und Coach
- **14:40** **Kaffeepause**

THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

- › 14:55 **Die digitale Transformation im Kundenservice gemeinsam umsetzen**
- Kooperation statt Outsourcing in der kommunalen Praxis anwenden
 - Digitale Transformation im Kundenservice: Kundenzufriedenheit steigern - Kosten senken!
- Henning Trupke**, Bereichsleiter Kundenservice, SWK Energie GmbH
Dr. Andreas Gierth, Geschäftsführer, Capita Energie Service GmbH
-

- › 15:25 **Praxisbeispiel: Videochat als Tool um den persönlichen Kontakt beizubehalten**
- Wie ich die individuelle Betreuung auch im Digitalen nicht verliere
 - Was braucht es für die Umsetzung?
 - Zwischenfazit aus der Praxis
- Rolf Hartung**, Marketing, Stadtwerke Bochum GmbH
-

- › 15:55 **Praxisbeispiel: Den Chatbot in den Kundenservice integrieren - das Projekt Swenja der Stadtwerke Schweinfurt**
- Erfahrungsbericht: Wo können Chatbots und Co. meine Mitarbeiter*innen entlasten?
 - Mehr Zeit für die persönliche Betreuung dank KI
 - Die Digitale Kund*innenerfahrung verbessern
 - Implementierung: Aufwand & Nutzen
- Kevin Dees**, Sachbearbeiter Kundenservice, Stadtwerke Schweinfurt GmbH
-

- › 16:25 **Ende des Web-Seminars**
-

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren>.