

Kundenservice professionalisieren

Kund*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

PROGRAMM

- **13:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Anne Müller, Trainerin und Coach
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Anne Müller, 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
Anne Müller, Trainerin und Coach
- **13:40** **Der professionelle Umgang mit Kund*innen-Beschwerden**
• Tipps für den Erstkontakt
• Beschwerden als Gewinn verstehen, Feedback richtig nutzen
Anne Müller, 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
Anne Müller, Trainerin und Coach
- **14:40** **Kaffeepause**

THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

› 14:55

Themenblock 2: Möglichkeiten des Kundenservices 4.0

- 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-0>.