

# 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 22.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-0>.