VKU-Web-Seminar / 30.07.2021 / 13:00 - 16:25 Uhr

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 25.04.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-0.