

# Kundenservice professionalisieren

Kund\*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

## PROGRAMM

- › 09:00 **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

- › 09:10 **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
- › 09:40 **Der professionelle Umgang mit Kund\*innen-Beschwerden**
- Tipps für den Erstkontakt
  - Beschwerden als Gewinn verstehen, Feedback richtig nutzen
- Brigitta Roder**, Trainerin und Coach
- › 10:10 **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
- › 10:40 **Kaffeepause**

## THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

---

› 10:55

### 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

**Tobias Brüggem**, Key Account Manager, Capita Energie Service GmbH

---

› 11:25

### Kommunikationskanäle - passend für jedes Kundenbedürfnis

- Videochat, Livechat, Chatbot und Messenger-Dienste für das beste Kundenerlebnis
- Wie man trotz der Vielzahl neuer Kanäle den Überblick behält
- Welche Mehrwerte sich aus dem Einsatz der Servicekanäle ergeben
- Datenschutz & Co - Erfahrung bei der Einführung neuer Kanäle

**Rolf Hartung**, Marketing, Stadtwerke Bochum GmbH

**Cyril Catel**, Strategic Account Manager, iAdvize GmbH

---

› 11:55

### Hilfe zur Selbsthilfe - Die Self-Service-App als sofortiger technischer Support

- Vorüberlegungen für eine geeignete Serviceplattform zum Glasfaserausbau im Vertriebsgebiet
- Welche Gründe für die Nutzung einer App sprechen
- Die Umsetzungsprozesse bei der Einführung der App
- Die Bewerbung der App bei den Zielkunden

**Mario Jeske**, Gruppenleiter Vertrieb & Service, Stadtwerke Schwerin GmbH

**Thomas Jerratsch**, Bereichsleiter Abrechnung und Telefonservice, Stadtwerke Schwerin GmbH

---

› 12:25

### 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-1>.