

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

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-2>.