

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 16.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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