

VKU-Infotag / 25.09.2019 / 09:00 - 17:15 Uhr / Hannover

# Kundenservice professionalisieren

Kunden begeistern und nachhaltig binden

## VERANSTALTUNGSORT

Mercure Hotel Hannover Mitte

Postkamp 10  
30159 Hannover Niedersachsen  
Deutschland

## PROGRAMM

- 
- **9.00**      **Check-in und Begrüßungskaffee**
- 
- **9.30**      **Herzlich willkommen**
- Begrüßung und Ausblick auf die Themen des Tages
- Madlen Berner, Die Service-Schmiede**
- 
- **9.45**      **Erfolgreicher Kundenservice in der Kommunalwirtschaft**
- Vom Kundenservice zum Service Excellence: Anforderungen an eine moderne Kommunikation
  - Kundenzufriedenheit auf allen Kanälen: Voraussetzungen für Technik und Wissensmanagement
  - Kundenservice im Zusammenspiel mit allen Abteilungen - die Magie der Erstlösungsquote
  - Ist Kundenservice 24/7 das Maß aller Dinge?
  - Merkmale von Privat- und Geschäftskunden
  - WhatsApp, Facebook & Co. - notwendig oder „nice to have“?
  - Eigener Kundenservice vs. Outsourcing
- Madlen Berner, Die Service-Schmiede**
- 
- **10.30**      **Der Mitarbeiter als Schlüssel zum Erfolg**
- Anforderungen an Mitarbeiter im modernen Kundenservice (Digitalisierung, Multichannel & Co.)
  - Persönliche Stärken und Qualifikationen gewinnbringend nutzen
  - Change Management: Mitarbeiter als Gestalter und Beteiligte einsetzen
- Madlen Berner, Die Service-Schmiede**
-

- 
- › **11.15**      **Kaffee- und Teepause**
- 
- › **11.30**      **Mit dem Blick durch die Brille des Kunden zu einer neuen Servicekultur**
- Agiles Kulturprojekt, das keines sein darf
  - Warum wir uns das antun und wie wir vorgehen
  - Vorteile für Unternehmen, Kunden & Mitarbeiter
- Heike Klumpe, Berliner Wasserbetriebe**
- 
- › **12.15**      **Diskussionsrunde und Erfahrungsaustausch**
- 
- › **12.45**      **Gemeinsames Mittagessen**
- 
- › **13.45**      **Die digitale Transformation im Kundenservice gemeinsam meistern**
- Kooperation statt Outsourcing – globales Know-how in der EVU-Praxis anwenden
  - Prozessoptimierung im Kundenservice durch innovative und strategische Partnerschaft
  - Vom gemeinsamen Customer Journey Design bis zur digitalen Transformation
- Henning Trupke, SWK Energie GmbH**
- 
- › **14.45**      **Kundenbeschwerden richtig managen**
- In der Gruppe diskutieren Sie Situationen aus Ihrer Arbeitspraxis und trainieren den professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden.
- Madlen Berner, Die Service-Schmiede**
- 
- › **15.30**      **Kaffee- und Teepause**
- 
- › **15.45**      **Controlling der Kundenzufriedenheit: Der Weg zum Feedback**
- Wie kann man Kundenzufriedenheit messen?
  - Externe Vergabe oder eigene Messung?
  - Aufbau und Auswertung eines idealtypischen Fragebogens zur Kundenzufriedenheit
  - Möglichkeiten der Prozessoptimierung
- Prof. Dr. Ulrich Vossebein, Technische Hochschule Mittelhessen**
- 
- › **16.30**      **Die Customer Journey als Erfolgsgarant?**
- Identifizierung der relevanten Touchpoints
  - Die Gefahr der Darkside der Customer Journey
  - Interaktionsmöglichkeiten mit potentiellen Kunden richtig nutzen
- Prof. Dr. Ulrich Vossebein, Technische Hochschule Mittelhessen**
- 
- › **17.00**      **Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen**
- 
- › **17.15**      **Ende des Infotages**
-

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 01.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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