

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 17.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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