

VKU-Web-Seminar / 30.07.2021 / 13:00 - 16:25 Uhr

Kundenservice professionalisieren

Kund*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

PROGRAMM

13:00 Herzlich willkommen

Begrüßung

Anne Müller, Trainerin und Coach

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

VKU Akademie

Ausblick auf die Themen des Web-Seminars

Anne Müller, Trainerin und Coach

THEMENBLOCK 1: DEN EIGENEN KUNDENSERVICE OPTIMIEREN

13:10 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

Anne Müller, Trainerin und Coach

13:40 Der professionelle Umgang mit Kund*innen-Beschwerden

- Tipps für den Erstkontakt
- Beschwerden als Gewinn verstehen, Feedback richtig nutzen

Anne Müller, Trainerin und Coach

14:10 Die Mitarbeiter*innen als Schlüssel zum Erfolg

- Innere Haltung der Mitarbeiter*innen
- Fähigkeiten und persönliche Stärken nutzen
- Die Rolle der Führungskräfte

Anne Müller. Trainerin und Coach

14:40 Kaffeepause

THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

14:55

Themenblock 2: Möglichkeiten des Kundenservices 4.0

- Kooperation statt Outsourcing in der kommunalen Praxis anwenden
- Digitale Transformation im Kundenservice: Kundenzufriedenheit steigern Kosten senken!

Henning Trupke, Bereichsleiter Kundenservice, SWK Energie GmbH Dr. Andreas Gierth, Geschäftsführer, Capita Energie Service GmbH

15:25

Praxisbeispiel: Videochat als Tool um den persönlichen Kontakt beizubehalten

- Wie ich die individuelle Betreuung auch im Digitalen nicht verliere
- Was braucht es für die Umsetzung?
- · Zwischenfazit aus der Praxis

Rolf Hartung, Marketing, Stadtwerke Bochum GmbH

15:55

Praxisbeispiel: Den Chatbot in den Kundenservice integrieren - das Projekt Swenja der Stadtwerke Schweinfurt

- Erfahrungsbericht: Wo können Chatbots und Co. meine Mitarbeiter*innen entlasten?
- Mehr Zeit für die persönliche Betreuung dank KI
- Die Digitale Kund*innenerfahrung verbessern
- Implementierung: Aufwand & Nutzen

Kevin Dees, Sachbearbeiter Kundenservice, Stadtwerke Schweinfurt GmbH

16:25

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 17.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-0.