

# 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 30.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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