**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 30.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-0.