

VKU-Web-Seminar / 21.02.2022 / 09:00 - 12:25 Uhr

## Kundenservice professionalisieren

Kund\*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

#### **PROGRAMM**

09:00

Herzlich willkommen

Begrüßung

Brigitta Roder, Trainerin und Coach

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

VKU Akademie

Ausblick auf die Themen des Web-Seminars

Brigitta Roder, Trainerin und Coach

## THEMENBLOCK 1: DEN EIGENEN KUNDENSERVICE OPTIMIEREN

**)** 09:10

### 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

**Brigitta Roder**, Trainerin und Coach

09:40

## Der professionelle Umgang mit Kund\*innen-Beschwerden

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

**Brigitta Roder**, Trainerin und Coach

10:10

## Die Mitarbeiter\*innen als Schlüssel zum Erfolg

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

Brigitta Roder, Trainerin und Coach

10:40

**Kaffeepause** 

## THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

10:55

## Die digitale Transformation im Kundenservice gemeinsam umsetzen

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

**Henning Trupke**, Bereichsleiter Kundenservice, SWK Energie GmbH **Tobias Brüggen**, Key Account Manager, Capita Energie Service GmbH

11:25

## Kommunikationskanäle - passend für jedes Kundenbedürfnis

- Videochat, Livechat, Chatbot und Messenger-Dienste für das beste Kundenerlebnis
- Wie man trotz der Vielzahl neuer Kanäle den Überblick behält
- Welche Mehrwerte sich aus dem Einsatz der Servicekanäle ergeben
- Datenschutz & Co Erfahrung bei der Einführung neuer Kanäle

**Rolf Hartung**, Marketing, Stadtwerke Bochum GmbH **Cyril Catel**, Strategic Account Manager, iAdvize GmbH

11:55

# Hilfe zur Selbsthilfe - Die Self-Service-App als sofortiger technischer Support

- Vorüberlegungen für eine geeignete Serviceplattform zum Glasfaserausbau im Vertriebsgebiet
- Welche Gründe für die Nutzung einer App sprechen
- Die Umsetzungsprozesse bei der Einführung der App
- Die Bewerbung der App bei den Zielkunden

Mario Jeske, Gruppenleiter Vertrieb & Service, Stadtwerke Schwerin GmbH Thomas Jerratsch, Bereichsleiter Abrechnung und Telefonservice, Stadtwerke Schwerin GmbH

12:25

#### **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 19.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-1.