VKU-Web-Seminar / 12.07.2022 / 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-2.