

VKU-Web-Seminar / 29.05.2024 / 09:00 - 12:35 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 VKU-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
- Onboarding als Chance für optimalen Kundenservice
- 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

Der Schlüssel zum Erfolg

- Die innere Haltung als Erfolgsfaktor
- Fähigkeiten und persönliche Stärken nutzen
- Wissensdatenbanken
- Die Rolle der Führungskräfte und der Mitarbeitenden

Brigitta Roder, Trainerin und Coach

10:40

Pause

THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

> 10:55 Praxisbeispiel: Guter Kundenservice - eine wichtige Säule für die Energiewende

- Einheitliche Prozesse, Wissensmanagement und unternehmensweite Reporting-Möglichkeiten
- Standardisierung durch First, Second und Third Level Support
- 360° Kundenzufriedenheit: Warum Anliegen vielseitig betrachtet und gelöst werden sollten
- Kundenorientierte Kultur leben

Eveline von der Stein, Leiterin Kundendialog, Stadtwerke Bonn GmbH

11:25 Praxisbeispiel: Das Spektrum der Kommunikationskanäle

- Über Video-Chats, Messenger-Dienste und Online-Service-Portale
- Welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten bringen verschiedene Kanäle mit sich?
- Erfahrung bei der Einführung neuer und digitaler Kanäle
- Datenschutz und Onlinezugangsgesetze

Sven Stauf, Bereichsleiter Vertrieb, Stadtwerke Neuwied GmbH

11:55 Praxisbeispiel: Chatbots - Die (Fast)-Alleswisser

- Hintergrund: Kundenservice 1.0
- Technische und datenschutzrechtliche Voraussetzungen an den Chatbot
- Testphase, erste Erkenntnisse und das Go Live
- Echtzeitbearbeitung von Daten und Anliegen Entlastung und Leistungsschub für die Mitarbeiter:innen?

Daniel Lampa, Digitalisierungsmanagement, Stadtwerke Herne AG **Dominik Lasarz**, Abteilungsleiter Vertrieb Energie, Stadtwerke Herne AG

Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.

12:35 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 04.11.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-4.