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

12:25 **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 20.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundenservice-professionalisieren-4.