

Partner-Web-Seminar / 03.12.2026 / 13:00 - 14:00 Uhr

Nah am Kunden. Aber wissen wir wirklich, was ihn bewegt?

Mit systematischem Kundenfeedback zu einfacheren Abläufen und besseren Services

PROGRAMM

➤ 13:00	Nah am Kunden - was wissen wir über seine konkreten Erfahrungen? Einführung in systematisches Kundenfeedback und kurze Befragungen an konkreten Kontaktpunkten.
➤ 13:05	Praxis aha: Kundenfeedback beginnt an der Papiertonne. Anlass, Ziele, Umsetzung, interner Aufwand und erste Erfahrungen aus dem Piloten.
➤ 13:25	Von der Rückmeldung zum Überblick: ein Blick in die Software. Kurze Befragung, Dashboard und mögliche Verbesserungsansätze.
➤ 13:30	Was Stadtwerke daraus mitnehmen können. Drei Beispiele aus Kundenservice, Kundenportal und Rechnungskommunikation.
➤ 13:39	Wie ein überschaubarer Einstieg gelingt. Kontaktpunkte, Befragungen, Auswertung und Unterstützung durch moveXM.
➤ 13:43	Was aha anderen kommunalen Unternehmen mitgeben würde. Empfehlungen aus der Praxis und gemeinsamer Abschluss.
➤ 13:45	Ihre Fragen an aha und moveXM. Austausch über Erfahrungen, Übertragbarkeit und Umsetzung.
➤ 13:55	Zeitpuffer für Fragen und Veranstaltungsabschluss.
➤ 14:00	Ende des Partner-Web-Seminars

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/nah-am-kunden-aber-wissen-wir-wirklich-was-ihn-bewegt>.