

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 21.06.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/kundenservice-professionalisieren-5>.