

# Kundenservice professionalisieren

Kund\*innen begeistern - Feedback einbinden - digitale Möglichkeiten nutzen

## PROGRAMM

- **13:00**      **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

- **13:10**      **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
- **13:40**      **Der professionelle Umgang mit Kund\*innen-Beschwerden**  
• Tipps für den Erstkontakt  
• Beschwerden als Gewinn verstehen, Feedback richtig nutzen  
**Brigitta Roder**, Trainerin und Coach
- **14:10**      **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
- **14:40**      **Kaffeepause**

## THEMENBLOCK 2: MÖGLICHKEITEN DES KUNDENSERVICES 4.0

---

- › 14:55 **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  
**Dr. Andreas Gierth**, Geschäftsführer, Capita Energie Service GmbH
- 

- › 15:25 **Praxisbeispiel: Videochat als Tool um den persönlichen Kontakt beizubehalten**
- Wie ich die individuelle Betreuung auch im Digitalen nicht verliere
  - Was braucht es für die Umsetzung?
  - Zwischenfazit aus der Praxis
- Rolf Hartung**, Marketing, Stadtwerke Bochum GmbH
- 

- › 15:55 **Praxisbeispiel: Den Chatbot in den Kundenservice integrieren - das Projekt Swenja der Stadtwerke Schweinfurt**
- Erfahrungsbericht: Wo können Chatbots und Co. meine Mitarbeiter\*innen entlasten?
  - Mehr Zeit für die persönliche Betreuung dank KI
  - Die Digitale Kund\*innenerfahrung verbessern
  - Implementierung: Aufwand & Nutzen
- Kevin Dees**, Sachbearbeiter Kundenservice, Stadtwerke Schweinfurt GmbH
- 

- › 16:25 **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 26.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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