

## Seminar

# Kundenservice in der kommunalen Entsorgungswirtschaft - Konzepte und Trends

Donnerstag - 21. Januar 2010 - 09<sup>30</sup> bis 16<sup>30</sup> Uhr in Nürnberg

## Zielsetzung

Bei dem Bestreben nach Kundenfreundlichkeit im Allgemeinen und steigendem Wettbewerb um gewerbliche Kunden im Speziellen wird ein professioneller Kundenservice in der kommunalen Entsorgungswirtschaft zunehmend zum Schlüssel für den Erfolg.

Das Seminar richtet sich daher sowohl an Betriebe mit bereits organisierten Kundenservice-Centern mit dem Ziel der Optimierung als auch an Betriebe, die eine Umsetzung derzeit noch diskutieren.

Aspekte, die für einen optimalen Kundenservice elementar sind werden im Seminar von erfahrenen Praktikern vorgestellt und dabei Lösungswege sowie Fallstricke aufgezeigt

- **Aufbau eines Kunden-Service-Centers**  
Erfahrungen und Lehren für eine erfolgreiche Umsetzung
- **Der Bürger als Kunde**  
Wege zur Schaffung eines Kundenverständnisses bei den Mitarbeitern
- **Das Service-Center als Vertriebszentrum**  
Möglichkeiten zur Generierung neuer Geschäfte und Erschließung neuer Märkte
- **Arbeitsteilung und Nutzung der IT**  
Anforderungen und Möglichkeiten für ein professionelles Arbeiten

## Themen & Referenten

- **Der Weg zu einem professionellen Kundenservice-Center – Konzeption und Fallstricke**  
Tino Krieger, Leiter Kundenservice AWIGO Landkreis Osnabrück
- **Nutzen für Marketing & Vertrieb – Kundenbindung durch Kundenservice**  
Sabine Schulz-Hammerl, Abteilungsleiterin Marketing & Vertrieb AWM München
- **Der Bürger als Kunde – Schaffung eines gemeinsamen Kundenverständnisses bei der Belegschaft**  
Stefan Strohmenger, Betriebsleiter Team Orange Landkreis Würzburg
- **Aushängeschild in der Öffentlichkeit – Kunden-Service-Center als Repräsentant des Betriebes**  
Ute Kerber, Geschäftsführerin LQM Mainz
- **Alles aus einer Hand contra fachlicher Expertise – Möglichkeiten der Anrufbearbeitung im Service-Center**  
Dr. Frank Wißkirchen, Bereichsleiter TIM CONSULT Mannheim
- **Kunden-Service durch Nutzung optimaler Technik – Abfallwirtschaftliche Software und professionelle Telefonieumgebung**  
Ralf Gruner, Projektleiter TIM CONSULT Mannheim
- **Podiumsdiskussion mit den Referenten**

## Beitrag & AGB

Anmeldeschluss	Anmeldeschluss ist der 15. Januar 2010.
Teilnehmerkreis	Das Seminar richtet sich an Führungs- und Fachkräfte aus Behörden und kommunalen Entsorgungsbetrieben.
Referenten	Die Referenten der Veranstaltung sind Praktiker und Experten der kommunalen Abfallwirtschaft mit umfangreichen Erfahrungen zur Thematik.
Teilnahmebeitrag	Für die Teilnahme am Seminar wird folgender Beitrag erhoben: Seminarbeitrag: 380 Euro zzgl. MwSt. Frühbucherbeitrag: 320 Euro zzgl. MwSt. bei Anmeldung bis 30.11.2009 Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Mittagessen und Unterlagen sind im Beitrag enthalten.
AGB	Die Anmeldebestätigung wird zusammen mit der Rechnung übersendet. Der Teilnahmebeitrag ist zahlbar bis zum 20. Januar 2010. Bei Abmeldungen vor Anmeldeschluss wird kein Beitrag erhoben, danach ist der volle Beitrag fällig. Die Benennung eines Vertreters ist ohne zusätzliche Kosten möglich. Die für die Organisation notwendigen personenbezogenen Daten werden maschinell verarbeitet und gespeichert. Mit der Anmeldung erklären Sie hierzu Ihr Einverständnis.

## Sonstiges

Tagungsort	NH Hotel Nürnberg City (Nähe Hauptbahnhof, Fußweg ca. 5 Min.), Nürnberg Eine Wegbeschreibung erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung. Je nach Teilnehmerzahl behalten wir uns den ortsnahen Wechsel des Tagungsortes vor.
Ansprechpartner	Ralf Gruner, Tel.: 0621 / 150 448 - 83, E-Mail: r.gruner@timconsult.de
Weitere Informationen	Aktuelle Informationen finden sie im Internet unter <a href="http://www.timconsult.de">www.timconsult.de</a> (Bereich „Public Management“). Als Abonnent unseres Newsletters „Public Management“ werden Sie ebenfalls regelmäßig informiert.

## Anmeldung per Telefax an: 0621 / 150 448 – 99

Hiermit melde ich mich verbindlich zum **Seminar Kundenservice** am 21. Januar 2010 in Nürnberg an:

Name, Vorname	_____
Organisation	_____
Funktion	_____
Anschrift	_____
Telefon, E-Mail	_____
Ort, Datum	_____

(Unterschrift)