

## Veranstungshinweis

# 2. Erfahrungsaustausch „Kunden-Service in der Entsorgungswirtschaft“

Mittwoch, den **20. Oktober 2010** von 09<sup>30</sup> bis 16<sup>00</sup> Uhr in **Hamburg**

## Unsere Zielsetzung – Ihr Nutzen

Bereits im März 2009 organisierten wir den ersten Erfahrungsaustausch zu Kundenservice in der Entsorgungswirtschaft. 2010 möchten wir nach dem Kunden-Service-Seminar im Januar nun im Oktober in **Hamburg** den 2. Erfahrungsaustausch zum Thema Kunden-Service veranstalten.

Die aus den verschiedenen Lösungen resultierenden Erfahrungen sind wertvolle Informationen zukünftiger Entscheidungen. Der Austausch von Praktiker zu Praktiker steht im Mittelpunkt. Nutzen Sie den Erfahrungsaustausch zum Netzwerkaufbau. **Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!**

### Ihr Nutzen:

- **Praxiserfahrung**  
Erfahrungsaustausch zu ausgewählten Inhalten
- **Branchenfokus**  
Auf die Bedürfnisse der Entsorgungswirtschaft abgestimmt
- **Networking**  
Pflegen bzw. erweitern Sie Ihr Kontaktnetz

**Max. 20  
Teilnehmer**

## Programm

- Abstimmung praxisbezogener Themen mit dem Teilnehmerkreis
- Praxisbericht  
Frau Annette Baus, Leiterin Kunden Service Center, Entsorgungsverband Saar (EVS) (angefragt)
- Diskussion von Fragen, Strategien und Konzepten zur Optimierung vorhandener Lösungen, z.B.:
  - Rückblick auf wesentliche Erfolgsfaktoren für die Konzeption des Kundenservice
  - Nutzung von externen Dienstleistern bzw. interkommunaler Zusammenarbeit
  - Konzepte zur Leistungsmessung und optimalen Personalauslastung
  - Einsatz von IT-Systemen und Kommunikationstechnologien
- Zusammenfassung und Aufbereitung der Ergebnisse

## Konditionen

Tagungsort: **Hotel Hafen Hamburg, Hamburg** Anmeldeschluss ist der **08. Oktober 2010** Bei Stornierung vor Anmeldeschluss wird kein Beitrag erhoben, danach fällt der volle Beitrag an. Vertreter können kostenfrei benannt werden. Die schriftliche Anmeldebestätigung und die Rechnung erhalten Sie ca. eine Woche vor der Veranstaltung. Bitte beachten Sie, dass die Teilnehmerzahl begrenzt ist! Es gilt der Eingang der Anmeldung. **Es sind ausschließlich Mitarbeiter öffentlicher Einrichtungen zugelassen**  
 Teilnahmebeitrag: 195 Euro zzgl. MwSt. Enthalten sind Kaffeepausen, Mittagsbuffet und Dokumentation.

## Anmeldung

per Telefax an: 0621 / 150 448 – 99 (Je Teilnehmer bitte eine Seite ausfüllen)

Name, Vorname

\_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_

Organisation

\_\_\_\_\_ Bereich/  
Abteilung \_\_\_\_\_

PLZ, Ort

\_\_\_\_\_

Telefon, E-Mail

\_\_\_\_\_

Ort, Datum

\_\_\_\_\_

(Unterschrift)