

Veranstungshinweis

1. Erfahrungsaustausch „Kundenservice in der Entsorgungswirtschaft“

Dienstag, den **31. März 2009** von 09³⁰ bis 17⁰⁰ Uhr in **Frankfurt am Main**

Unsere Zielsetzung – Ihr Nutzen

Der Bürger als Kunde fordert mehr denn je einen zeitgemäßen Kundenservice. Die Entsorgungswirtschaft steht im direkten Kundenkontakt und ist gefordert, umfangreich, aber zugleich kostengünstig, diese Anforderungen zu erfüllen.

Eigene Kundenservice-Center, der Zusammenschluss mit anderen kommunalen Betrieben oder aber auch die Vergabe von (Teil-)Leistungen an Dritte sind Strategien kommunaler Betriebe, diesen Kundenservice zu bieten. Die aus den verschiedenen Lösungen resultierenden Erfahrungen sind wertvolle Informationen zukünftiger Entscheidungen.

Ihr Nutzen:

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

**Max. 20
Teilnehmer**

Programm

- Abstimmung praxisbezogener Themen mit dem Teilnehmerkreis
- Praxisbericht
Herr Tino Krieger, Leiter Kunden Service Center, AWIGO Osnabrück
- 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: **Cosmopolitan Restaurant & Konferenz (im Hauptbahnhof Frankfurt), Frankfurt am Main**
 Anmeldeschluss ist der **20. März 2009**. 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.
 Teilnahmebeitrag: 195 Euro zzgl. MwSt. Enthalten sind Kaffeepausen, Mittagsbuffet und Dokumentation.
Es sind ausschließlich Mitarbeiter öffentlicher Einrichtungen zugelassen.

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)