

IN DER AG KUNDENDIENST WEHT EIN NEUER FACHLICHER WIND



Die Arbeitsgemeinschaft für berufliche Fortbildung „Wirtschaftlicher Kundendienst“ hat seit Anfang des Jahres mit Ralf Wanser einen neuen fachlichen Leiter. Lesen Sie hier ein Kurzinterview mit ihm und der organisatorischen Leiterin Jasmina Nardelli:



© RKW Hessen GmbH

Jasmina Nardelli,
Organisatorische Leiterin



© Sabrina Schäfer

Ralf Wanser,
Fachlicher Leiter

[www.rkw-hessen.de/
arbeits-gemeinschaften/
agwirtschaftlicherkundendienst](http://www.rkw-hessen.de/arbeits-gemeinschaften/agwirtschaftlicherkundendienst)



Frau Nardelli, was ist das Besondere an dieser AG, und verraten Sie bereits das diesjährige Exkursionsziel?

„Kundendienst ist ein extrem weites Feld. Er bezieht sich auf die Unterstützung, die ein Unternehmen seinen Kunden vor oder nach dem Kauf oder der Nutzung von Produkten oder Dienstleistungen bietet. Auch mein persönliches Ziel ist es, serviceorientiert zu arbeiten, daher verfolge ich intensiv die vielen interessanten Vorträge. Ich beobachte in der AG einen besonders ausgeprägten kollegialen Austausch. Der bisherige fachliche Leiter Wolfgang Eisele hat sich nach 18 Jahren verabschiedet. Spannend für mich, jetzt den Start von Ralf Wanser zu unterstützen! 2023 sind ca. 25 Teilnehmende dabei – endlich auch wieder zwei Damen! Das Exkursionsziel im Spätsommer steht bereits fest: die Janitza electronics GmbH. Das deutsche Unternehmen mit Hauptsitz in Mittelhessen stellt Messtechnik und Systeme zur Energiemessung und -analyse her. Diese bilden die Grundlage für effektiven Energieeinsatz, CO₂-Neutralität und eine zuverlässige Energieversorgung.“

Herr Wanser, was ist Ihr beruflicher Hintergrund, was hat Sie an der fachlichen Leitung der AG gereizt und welche Themen stehen auf der Agenda?

„Ich bin Diplomingenieur der Elektrotechnik. Meine Schwerpunkte sind Antriebs- und Steuerungstechnik, Maschinen- und Anlagenbau sowie Energie. 30 Jahre lang habe ich im internationalen Vertrieb gearbeitet, bin viel in der Welt herumgekommen und seit zwei Jahren als Berater selbstständig. Zum RKW Hessen bin ich gekommen über die Empfehlung meines Bekannten Detlef Persin, fachlicher Leiter der AG IT Services. Ich finde es spannend, dass in der AG viele Menschen aus der Praxis kommen. Schon beim Kennenlernen habe ich gemerkt, dass sie sehr engagiert und aufgeschlossen gegenüber neuen Themen sind. Auf der Agenda haben wir zuerst die serviceorientierten Geschäftsmodelle. Mit Referentinnen/Referenten von Rittal, ABB und THM – Technische Hochschule Mittelhessen – werden wir Techniken, Methoden und Trends erörtern. Ganz aktuelles Thema hier: ‚Service as a product‘, d.h. wie Unternehmen aus Service ein Produkt machen. Im Bereich Ressourcen, Nachhaltigkeit geht es dann um Energieeffizienz, Kreislaufwirtschaft oder auch gesetzliche und normative Vorgaben. Hier erwarten wir den Antriebshersteller SEW. Ein dritter großer Themenblock im Kundendienst sind die veränderten Arbeitswelten: New Work, Demografie und Technologie. Sie merken: Es wird nicht langweilig bei unseren sechs Treffen... Ich freue mich auf die Arbeit mit der AG!“

■ her



IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Jasmina Nardelli

Telefon: 0 61 07 / 9 65 93-24

E-Mail: j.nardelli@rkw-hessen.de