

ARBEITSGEMEINSCHAFT

WIRTSCHAFTLICHER KUNDENDIENST

OPTIMALER KUNDEN- SERVICE IM FOKUS

Die AG richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Unternehmensbereichen Kundendienst, Service und After Sales Service.

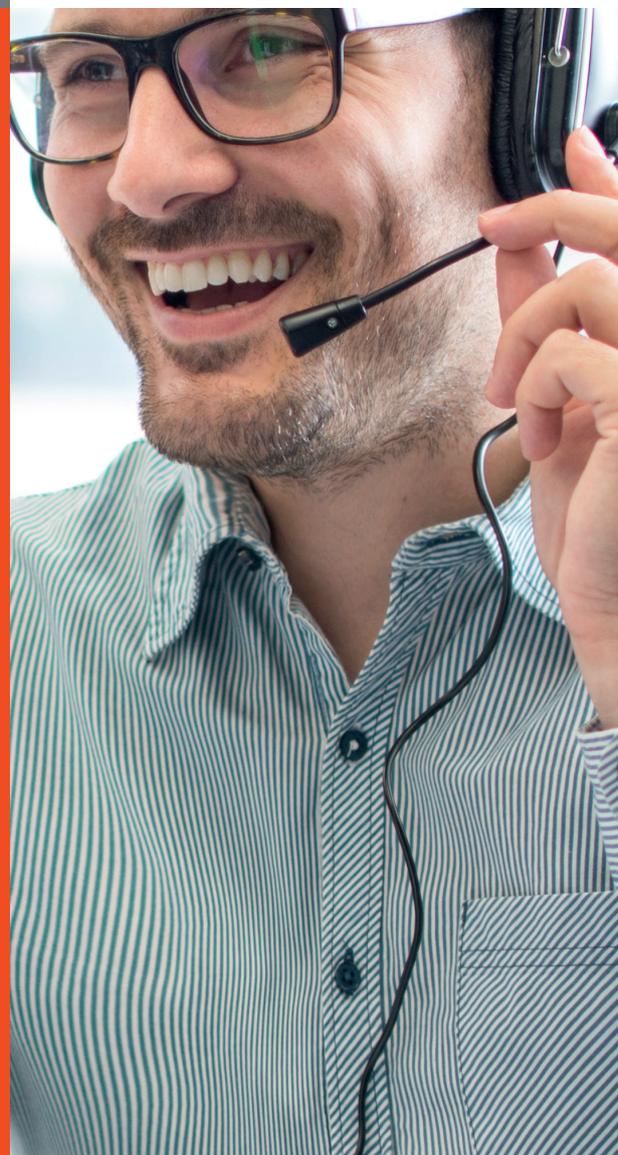
Das RKW Hessen ist ein Beratungs- und Weiterbildungsunternehmen. Aufgabe des „Mittelstandsverstärkers“ ist es, kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie Existenzgründenden und Start-ups qualifizierte Beratungsleistungen in allen Fragen der praktischen Unternehmensführung anzubieten – wo möglich mit Beratungsförderung durch öffentliche Mittel. Im Weiterbildungsbereich bietet das RKW Hessen in Arbeitsgemeinschaften, Workshops und Veranstaltungen praxisorientiertes Know-how und erschließt neue Potenziale für KMU.

Seit 1960 betreut das RKW Hessen Arbeitsgemeinschaften. Rund 350 Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen nehmen für ihre berufliche Fortbildung an insgesamt 17 AGs teil. In kollegialer Atmosphäre werden hier praxisnahes Wissen und erprobte Lösungsansätze ausgetauscht. Von dieser partnerschaftlichen und kompakten Zusammenarbeit profitieren mehrere hundert Unternehmen. Die kontinuierliche Arbeit innerhalb dieses Netzwerks ermöglicht es, wertvolle Erfahrungen von langjährigen Fach- und Führungskräften an die jüngeren weiterzugeben oder auch umgekehrt und auf dieser Basis die Unternehmen zeitgemäß weiterzuentwickeln. Ein weiterer Pluspunkt ist das sehr gute Preis-Leistungsverhältnis im Vergleich zu anderen Fortbildungsanbietenden.

© Shutterstock/Bojan Milinkov



DIE MITTELSTANDS-
VERSTÄRKER!



„Ich besuche die AG schon viele Jahre. Über den fachlichen Austausch hinaus sind langjährige Kontakte entstanden, die ich sehr schätze. Die Mischung aus Fachthemen, welche von den Teilnehmenden für das kommende Jahr festgelegt werden, und die ‘aktuelle Stunde’ – ein offener Erfahrungsaustausch – ist ein optimaler Mix. Letztendlich ist es der Blick über den Tellerrand, wie die Servicekolleginnen und -kollegen aus unterschiedlichen Bereichen aktuelle Themen umsetzen. Nicht zu vergessen die organisatorische und fachliche Leitung, ohne diese wäre der Arbeitskreis (auch online) nicht so nachhaltig.“

*Hartmut Damm, Gruppenleiter Service
Kundenbetreuung, Weber Maschinenbau
GmbH, Breidenbach*



© Shutterstock/NicoElNino

Die AG bietet Vorträge und Austausch rund um die klassischen Servicethemen wie Ersatzteilmanagement oder Serviceverträge sowie die Digitalisierung von Serviceprozessen und -produkten. Im Erfahrungsaustausch werden aktuelle Fragen und Lösungsansätze lebhaft diskutiert. Neben praxisorientierten Vorträgen von Expertinnen/Experten sind Exkursionen in innovative Unternehmen ebenfalls ein zentrales Element der AG.

Die Themen der Workshops werden von den Teilnehmenden selbst bestimmt – mit klarem Schwerpunkt auf praxisorientierten Informationen. Auch über die Workshops hinaus finden Sie in diesem Arbeitskreis ein wichtiges berufliches und persönliches Netzwerk. Die Teilnehmenden schätzen insbesondere das kollegiale Umfeld, in dem offene und konstruktive Gespräche stattfinden. Sie erhalten neue Impulse, diskutieren über Trends und profitieren von den Erfahrungen anderer Unternehmen.

Es finden in der Regel fünf persönliche Treffen im Jahr statt, davon vier Tagesveranstaltungen und ein zweitägiger Austausch als Exkursion. In Ausnahmefällen – wie z.B. der Corona-Pandemie – wird auf digitale Formate umgestellt. Ein unverbindlicher Schnuppertermin zum Kennenlernen der Arbeitsgemeinschaft ist jederzeit möglich.

**Sie haben Interesse an der Arbeitsgemeinschaft Wirtschaftlicher Kundendienst?
Dann melden Sie sich bitte bei:**

i ORGANISATORISCHE LEITUNG
Jasmina Nardelli (RKW Hessen)
Tel.: 0 61 07 / 9 65 93-24
E-Mail: j.nardelli@rkw-hessen.de

FACHLICHE LEITUNG
Ralf Wanser (m.o.r.e.® | Dipl.-Ing. Ralf Wanser)

Auszug der AG-Themenbereiche:

- Serviceorientierte Geschäftsmodelle, Ideen neuer Geschäftsfelder
- Gesetzliche Randbedingungen
- Vertragsrecht
- Ressourcen und Nachhaltigkeit, Kreislaufwirtschaft
- Digitalisierung und Künstliche Intelligenz
- Reifegrad digitale Services
- Digitaler Zwilling

Warum Sie an dieser AG teilnehmen sollten:

- Wertvoller Austausch mit anderen Fach- und Führungskräften aus dem Kundendienst
- Diskussion unternehmensspezifischer Probleme
- Vorstellung neuer Ansätze zur Optimierung des Kundendiensts
- Tipps zum Personalmanagement

Teilnahmebeitrag für eine Sitzungsreihe (Kalenderjahr):
Mitgliedsunternehmen des RKW Hessen e.V. zahlen 1.640,- Euro zzgl. MwSt., Nicht-Mitgliedsunternehmen zahlen 1.840,- Euro zzgl. MwSt.

Anmeldemöglichkeit und weitere

Detailinformationen unter:

www.rkw-hessen.de/arbeits-gemeinschaften/agwirtschaftlicherkundendienst



i RKW Hessen GmbH

Büro Kelsterbach
Kleiner Kornweg 26-28
65451 Kelsterbach

Tel.: 0 61 07 / 9 65 93-00
E-Mail: kelsterbach@rkw-hessen.de

www.rkw-hessen.de