

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.

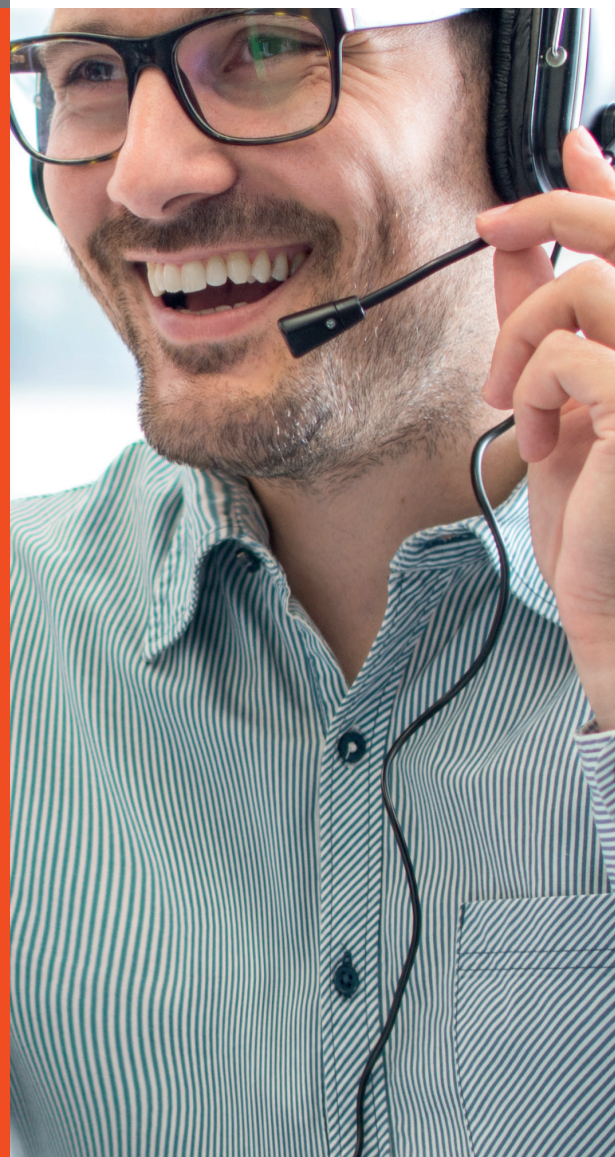
Das RKW Hessen ist ein Beratungs- und Weiterbildungsunternehmen. Aufgabe des „Mittelstandsverstärkers“ ist es, kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie Existenzgründern qualifizierte Beratungsleistungen in allen Fragen der praktischen Unternehmensführung anzubieten – wo möglich mit Beratungsförderung 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. Über 350 Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen nehmen für ihre berufliche Fortbildung an insgesamt 15 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 erfahrenen Fach- und Führungskräften an die jüngeren weiterzugeben oder auch umgekehrt und auf dieser Basis die Unternehmen zeitgemäß weiterzuentwickeln. Weitere Pluspunkte der AGs sind Exkursionen mit lehrreichen Best Practice-Beispielen und ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis im Vergleich zu anderen Fortbildungsanbietern.

© 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*

AG WIRTSCHAFTLICHER KUNDENDIENST



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

Wolfgang Eisele
(HMC Heidelberg Management Consulting GmbH)

Auszug der AG-Themenbereiche:

- Customer Service Portal
- Datenanalyse aus Kundenportal zur Generierung neuer Servicegeschäfte
- Rufbereitschaft 24/7
- Customer „X“ (Experience, Insight, Journey)
- Recht bei Service/Wartungsverträge
- Leistungsbeschreibung für Service-Wartungsverträge
- Reifegradanalyse digitale Service
- Aktueller Stand AR/VR, digitaler Zwilling
- Datensicherheit bei Cloud Anbindung/Cyber Sicherheit
- Remote Zugriff auf Anlagen und Maschinen
- Software as a Service

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 Kundendienstes
- Tipps zum Personalmanagement

Teilnahmebeitrag für eine Sitzungsreihe (Kalenderjahr):

Mitgliedsunternehmen des RKW Hessen e.V. zahlen 1.350,- Euro zzgl. MwSt., Nicht-Mitgliedsunternehmen zahlen 1.550,- Euro zzgl. MwSt.

Anmeldemöglichkeit und weitere

Detailinformationen unter:

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



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