

Themenplan

Kundenservice 2.0

09.00 – 09.15 UHR BEGRÜSSUNG DER TEILNEHMER

09.15 – 10.30 UHR KUNDENSERVICE 2.0

- 360° View Customer: Expectation vs. Experience
- Gemeinsame Definition – Kundenservice 2.0
- Bedeutung, Verbindung und Reichweite für B2B und B2C
- Anforderungen und Leistungen für einen zeitgemäßen Kundenservice

10.30 – 11.45 UHR KUNDENSERVICE IM OPERATIVEN EINSATZ

- Passende Services je Lebenszyklus und Touchpoint Customer Journey – wichtig für B2B- und B2C-Kunden
- Customer-Relationship-Management
 - Potentiale und Ziele eines modernen CRMs
 - Funktionen und Content eines effektiven CRMs
- B2B-Selfserviceportale
 - Potentiale und Einsatzgebiete
 - Leistungsumfang

11.45 – 12.15 UHR THEMEN-CAFÉ

- Herausforderungen im modernen Kundenservice sind für mich und meine Organisation...?
- Welche Software oder Hilfsmittel verwendet Ihr Unternehmen derzeit, um den Kundenservice zu unterstützen oder zu verbessern?

12.15 – 13.00 UHR GEMEINSAME ABSCHLIESSENDE DISKUSSIONSRUNDE

13.00 UHR GEPLANTES ENDE