

Das Kundencenter-ABC

Schulung für Stadtwerke-Mitarbeiter in der Kundenbetreuung

Für den Inhouse-Workshop stehen nachfolgende Module zur Verfügung, die frei kombiniert werden können. Ein Seminartag umfasst mit Pausen grundsätzlich drei Module sowie die Einführung in die Thematik.

- I. Einführung in die Thematik und Überblick** (Dauer ca. 0,5 Stunden)
Rechtliche Grundlagen zur Vollversorgung bzw. Trennung von Netz und Vertrieb und systematischer Überblick über die Angebote und Produkte der Energie- und Wasserwirtschaft
- Kenne Dein Haus: Typische Produkte eines Stadtwerks
 - Shared Service? Das Kundencenter als Schnittstelle der Sparten (Entflechtungsvorgaben u.a.)
 - Netz und Vertrieb: Wer bekommt welchen Vertrag?
 - Fernwärme und Wasser (AVB, Gebührenbescheide, Unterschiede zu Strom und Gas)
- II. Modul „Kundenberatung und -betreuung“** (Dauer ca. 1,5 Stunden)
Produkte erläutern, Angebote vergleichen und verbindliche Aussagen treffen zu Verträgen und Abläufen
- Produktberatung im Kundencenter oder am Telefon – Was ist zu beachten?
 - Der Kunde fragt nach: Gestaltung und Erläuterung der Angaben in Produktflyern
 - Abschluss von Verträgen – rechtliche Fallstricke (Informationspflichten) und interne Prozessabläufe
 - Tarif-/Lieferantenwechsel (Kündigung, Vorlaufzeiten, Ein-/Auszug etc.)
 - Kundenbetreuung im Wettbewerb: Angebotsvergleich und Umgang mit der Konkurrenz
 - „Gekauft wie gesehen“ – Vertragsabschluss im Kundencenter
- III. Modul „Formulare und Verträge“** (Dauer ca. 1,5 Stunden)
Alles hat seinen Grund: Die einzelnen Vertragsbestandteile und ihre rechtlichen Hintergründe an konkreten Beispielen erklärt
- Formulare für die Grundversorgung (Bestätigung, Ergänzende Bedingungen, Preisblätter nach GVV-Novelle)
 - Lieferverträge für Strom und Gas – Inhalte und notwendige Vertragsbestandteile
 - Verträge für Wasser und Fernwärme (AVBFernwärmeV, AVBWasserV)
 - Inhalte von Netzanschlussverträgen (NAV, NDAV und Ergänzende Bedingungen)
 - Verbraucherschutz – Was ist neu seit dem 13.06.2014 und Abgrenzung/Umgang mit Gewerbetreibenden
 - Einwilligungen (Datenschutz), Vollmachten, Widerruf, Kündigung
 - Formerfordernisse und Fristen
 - Rechnungsformulare, SEPA-Lastschrift, Zahlungsweisen

IV. Modul „Preise, Preisbestandteile, Rechnungen & Widersprüche“ (Dauer ca. 1,5 Stunden)
Erläutern der Rechnungsbestandteile, insbesondere der Umlagen, und rechtsicherer Umgang mit Widersprüchen

- Preise und Preisanpassungen: Was ist erlaubt, welche Preisvarianten gibt es und warum?
- Verbrauchsabrechnungen richtig erläutern (Sinn und Zweck von Pflichtangaben)
- Hintergründe zu Rechnungsbestandteilen – Was steckt hinter den Umlagen?
- Unwirksame Preisanpassungen: Die neue GVV-Rechtsprechung von EuGH und BGH
- Widersprüche gegen die Rechnung und wie weit wirken Ansprüche zurück? – Verjährung, Verwirkung, Fristenlösung
- Rechtssicherer Umgang mit Rückzahlungsansprüchen: 0%, 50%, 70% oder 100%

V. Modul „Säumige Kunden und Sperrung“ (Dauer ca. 1,5 Stunden)
Forderungsausfälle meiden, Liefersperre & Co., Forderungsinkasso

- Pflicht zur weiteren Versorgung? Wann der Versorger (spartenübergreifend?) sperren darf ...
- Richtiger Umgang mit säumigen Kunden: Abwicklung und Vorlaufzeiten
- Ratenzahlungsvereinbarungen und andere Formen der Kulanz
- Vorkasse-Zähler (statt Sperrung) und Vorausabschläge
- Mahnung, Inkasso und gerichtliche Mahnbescheide

VI. Modul „Schlichtungsstelle und Beschwerdemanagement“ (Dauer ca. 1,5 Stunden)
Unternehmerische Anforderungen an den Umgang mit Verbraucherbeschwerden

- Was ist eine Beschwerde?
- Schlichtungsstelle – Vermeidung von Kosten
- Unternehmensinternes Beschwerdemanagement – ordnungs- und fristgemäße Bearbeitung
- Beschwerden gegenüber dem Vertrieb: Verbrauchsabrechnungen und Zählerstände, Preisanpassungen und Widersprüche, Lieferantenwechsel und Kündigung
- Beschwerden gegenüber Netzbetreiber: Schadenersatz und Netzbetreiberhaftung (gemäß NAV, NDAV, AVB, Produkthaftung)

VII. Modul „Kundenkommunikation auf allen Kanälen“ (BBHC; Dauer ca. 1,5 Stunden)

- Kundensegmentierung: Maßgeschneiderte Kommunikationsangebote für jede Kundengruppe
- Kundenberatung am Telefon: Geschulte Gesprächsführung – Praktische Übung von täglichen Gesprächssituationen
- Organisation im Kundencenter: Serviceorientierte Terminvergabe
- Die Unternehmenswebsite richtig gestalten: Aber wie?



BECKER BÜTTNER HELD

VIII. Modul „Reklamationsmanagement und Umgang mit Problemkunden“

(BBHC; Dauer ca. 1,5 Stunden)

- Aktive Gesprächsführung und Fragetechniken
- Verhandlungstraining – Aufbau von Argumentationsketten
- Techniken zur Deeskalation – schwierige Gespräche souverän führen!
- Schlagfertigkeitstraining – Simulation und praktische Übungen
- Werden Sie aktiver Konfliktmanager – intern und extern!