

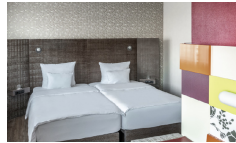
# Programm



Tagungsort:

**Pentahotel Kassel**

Bertha-von-Suttner Str. 15, 34131 Kassel



## Montag, 23. November 2026

**19.00 Uhr** Gemeinsames Abendessen im Veranstaltungshotel

## Dienstag, 24. November 2026

**8.30 Uhr** **Auftakt und Einführung**

**9.00 Uhr** **Erfahrungsaustausch**

- ▶ Aktuelle Herausforderungen im Kundenzentrum
- ▶ Best Practice Beispiele
- ▶ Vorträge der Teilnehmenden

**12.00 Uhr** Gemeinsamer Mittagsimbiss

**13.00 Uhr** **Fortsetzung des Erfahrungsaustauschs**

**14.00 Uhr** **Wenn ein Umzug mehr verändert als den Standort!  
Wie ein neues Kundenzentrum Prozesse, Effizienz und Kundenerlebnis neu verbindet**

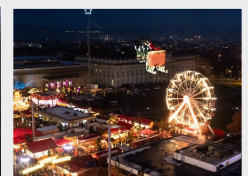
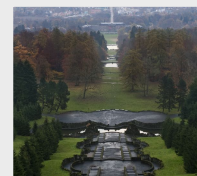
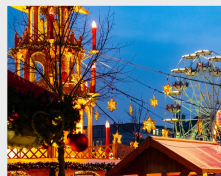
*Claudia Sauer, Fachbereichsleiterin Marketing & Vertrieb*  
*Isabelle Gebhardt, Teamleitung Kundenzentrum*



Kasseler  
Verkehrs-Gesellschaft  
Aktiengesellschaft

**15.30 Uhr** **Besuch NVV-Kundenzentrum der KVG am Königstor**

**17.00 Uhr** **Rahmenprogramm**  
und anschließend **gemeinsames Abendessen**



## Mittwoch, 25. November 2026

**8.30 Uhr** **Fortsetzung des Erfahrungsaustauschs**

**12.00 Uhr** Gemeinsamer Mittagsimbiss

**13.00 Uhr** **Fortsetzung des Erfahrungsaustauschs**

**14.30 Uhr** **Abschlussdiskussion**

**15.00 Uhr** Ende der Veranstaltung

## Ziele

- ▶ Die Teilnehmenden kennen Trends und aktuelle Herausforderungen im Bereich Kundenservice und Vertrieb
- ▶ Die Teilnehmenden setzen sich mit den Arbeitsabläufen in ihrem Verantwortungsbereich intensiv und zielgerichtet auseinander
- ▶ Die Teilnehmenden sind sich der digitalen Möglichkeiten im Vertrieb, Dialog und bei der Kundeninformation bewusst
- ▶ Die Teilnehmenden halten die Motivation ihrer Mitarbeitenden bei Veränderungen hoch
- ▶ Die Teilnehmenden erhalten einen Einblick in Ausrichtung, Organisation und Gestaltung der Kundenzentren anderer Verkehrsunternehmen

## Inhalte

- ▶ Aktuelle Entwicklungen in Kundenservice und Vertrieb für den öffentlichen Personenverkehr
- ▶ Strukturiertes Analysieren von Arbeitsabläufen und Prozessen im Kundenzentrum
- ▶ Vorstellen und Bewerten aktueller digitaler Lösungen für Vertrieb, Kundendialog und Kundeninformation
- ▶ Einbezug der Mitarbeitenden im Kundenzentrum bei Prozessanalyse und -anpassungen
- ▶ Besuch des örtlichen Kundenzentrums

