



L · Q · M

FORUM  
KUNDENFocus



FORUM  
KUNDENFocus

Erfahrungsaustausch 2016  
für KUNDENFocus-Teilnehmer und  
Interessenten aus der kommunalen  
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung

## Veranstaltungskonzept

Themenschwerpunkte sind Kundenservice, kommunaler Vertrieb, Kundenbetreuung Großkunden und private Haushalte, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing.

- Professionelle PR, Marketing, Kundenbetreuung und aktiver Vertrieb sind wichtige Eckpfeiler für den wirtschaftlichen und politischen Erfolg kommunaler Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetriebe.
- Inwieweit Kommunikation und Leistungen den Erwartungen von Bürgern und Kunden entsprechen, erfassen wir in gemeinsamen Studien und Befragungen (z.B. KUNDENFocus Bürger/Wohnungswirtschaft/Gewerbe/Werkstatt, Imagebefragungen, Servicetests auf Recyclinghöfen, usw.)
- Doch wie sind die Ergebnisse der Analysen einzuordnen und welche Schlussfolgerungen sind zu ziehen? Hierfür bietet unser Angebot des regelmäßigen Erfahrungsaustauschs mit anderen kommunalen Betrieben ein Forum für den Austausch von Anregungen, Best Practices und Innovationen.
- Neben dem inhaltlichen Austausch von Erfahrungen dienen Gastbeiträge externer Referenten zur punktuellen Vertiefung einzelner Themen. Für jeden Veranstaltungstag ist ein Vortrag vorgesehen.
- 2016 gibt es zwei Veranstaltungstermine:  
Eintägige Veranstaltung am 5. April in Frankfurt/Main  
Zweitägige Veranstaltung inkl. Abendprogramm im November 2016  
(Ort und Datum werden nach Abstimmung mit den Teilnehmern im August bekannt gegeben)
- L·Q·M bereitet die Veranstaltungen inhaltlich und organisatorisch vor und übernimmt Durchführung und Nachbereitung. (Anfertigung und Versand eines Protokolls plus Vorträge und ergänzende Unterlagen).

## Nächster Termin: Dienstag, 5. April 2016, 09.45 Uhr – 16.00 Uhr

**Veranstaltungsort:** Intercity Hotel, Poststraße 8, 60329 Frankfurt/Main, [www.frankfurt.intercityhotel.com](http://www.frankfurt.intercityhotel.com)

**Moderation:** Ute Kerber, Sonja Ertz, L·Q·M Marktforschung

**09.45 Uhr:** Empfang

**10.00 Uhr – 11.00 Uhr:** Erfahrungsaustausch

- Kurze Vorstellungsrunde
- Neuigkeiten aus Betrieben, Unternehmen und Ämtern
- Aktuelle Fragestellungen und Herausforderungen

**11.00 Uhr – 11.15 Uhr:** Kaffeepause

**11.15 Uhr – 13.00 Uhr:**

- Impulsvortrag: Potenzial Kommunalen Vertrieb, externer Referent
- Diskussion

**13.00 Uhr – 14.00 Uhr:** Mittagessen

**14.00 Uhr – 14.45 Uhr:**

- Vorstellung Aktuelle Themen und Trends: Produkte, Kampagnen
- Diskussion

**14.45 Uhr – 15.00 Uhr:** Kaffeepause

**15.00 Uhr – 16.00 Uhr:**

- Veränderung der Kundenbedürfnisse im demographischen Wandel, Vortrag L·Q·M

# Kontakt

 Ute Kerber  
Geschäftsführerin  
 L-Q-M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
 55116 Mainz  
Tel.: 06131/97 212-15  
Fax: 06131/97 212-10  
E-Mail: ute.kerber@L-Q-M.de

[www.L-Q-M.de](http://www.L-Q-M.de)