



Ansprechpartner ...

Ein Tag im SWN-Kundenzentrum: Beraterinnen für Service mit Herz

Gesine Zander und ihre vier Mitstreiterinnen haben für alle Kunden und Interessenten der Stadtwerke Neustrelitz GmbH ein offenes Ohr. Wir waren einen Tag vor Ort.

Wenn morgens um neun Uhr die Tür geöffnet und die Telefonleitungen des Kundenzentrums frei geschaltet werden, haben sich die fünf netten Kundenberaterinnen schon gründlich auf den neuen Arbeitstag vorbereitet.

08:00 Uhr: Bereits um acht Uhr morgens beginnt der Arbeitstag des Teams: Stromprognosen erstellen, Umzüge bearbeiten, Statistiken aufbereiten – ein Teil des Arbeitspensums wird bereits vor der Öffnungszeit erledigt. „Nun können wir uns ganz der Kundenberatung und -betreuung widmen“, erklärt Sachgebietsleiterin Gesine Zander.

Schnell und kompetent

09:00 Uhr: Pünktlich zur Öffnungszeit des Kundenzentrums melden sich die ersten Kunden per Telefon oder schauen bei Gesine Zander, Stefanie Riebe, Peggy Sonnenberg, Marion Fiedler oder Monique Scholz persönlich vorbei. Ein besonderer Service der Stadtwerke: Neben der Möglichkeit der Überweisung können an der Kasse Abschläge oder Rechnungen bar bezahlt werden. Vielfältig sind die Auskünfte, die die Mitarbeiterinnen erteilen müssen. Von der Berechnung der zu zahlenden Abschläge, Preisvergleichen über Fragen zu Umzügen bis hin zu Produktpreisen, Rechnungen und Mahnungen – alle Frauen müssen in allen Bereichen fachkundig sein. Gerade in den vergangenen Monaten gab es viel zu tun, denn zum Januar 2010 haben sich die Produktnamen gewandelt. So manch ein Kunde wollte da natürlich Genaueres erfahren. „Viel Betrieb ist auch immer dann, wenn die Jahresrechnungen an die Kunden rausgehen“, weiß Gesine Zander zu berichten. Das Team ist besonders bemüht, die Anfragen schnell und kompetent zu erledigen, sagt

die Sachgebietsleiterin weiter. Übrigens: Auch Auskünfte zu Belangen des Wasser- und Abwasserbereiches des Wasserzweckverbandes gehören zum Aufgabengebiet des Teams.

12:00 Uhr: Für eine Stunde ist das Kundenzentrum geschlossen. Diese Zeit nutzen die Frauen zur Mittagspause sowie zur Vor- und Nachbereitung der Anfragen. „Wir erstellen beispielsweise Angebote und versenden sie an die Kunden“, sagt Gesine Zander. Nicht nur in der Kreisstadt sind die Stadtwerke aktiv – mit den enemax-Produkten haben sie auch attraktive Produkte für Einwohner der umliegenden Gemeinden im Angebot.

16:00 Uhr: Nach einem langen Arbeitstag schließt sich die Tür des Kundenzentrums. Doch auch jetzt heißt es noch, Unterlagen einsortieren, schriftliche Kundenanfragen

beantworten oder die Ablage bearbeiten. Erst wenn alle Aufgaben erledigt sind, gehen die Frauen nach Hause.

Immer für die Kunden da!

Fragt man Gesine Zander, was das Schöne an ihrer Arbeit ist, zögert sie nicht lange: „Wir sind hier ein tolles, gut eingespieltes Team.“ Produktiv sei die gemeinsame Arbeit, und trotzdem bleibt auch einmal Zeit für einen Spaß. „In Stress-Situationen richten wir uns einfach gegenseitig wieder auf“, lobt sie den Umgang miteinander.

Dass die Frauen gut zueinander passen und das Arbeitsklima bei der Stadtwerke Neustrelitz GmbH stimmt, merken natürlich auch die Kunden. Viele Gesichter kennt man seit Jahren. Es gibt viele Gespräche rund um das Thema Energie. Das macht die SWN aus – freundlicher Service und Erreichbarkeit vor Ort. Eben „Mehr vom Leben“.

Das Kundenzentrum ist montags bis freitags geöffnet. Genauere Informationen sind auf der letzten Umschlagseite dieses Magazins zu finden.



V.l.n.r.: Monique Scholz, Gesine Zander, Marion Fiedler, Peggy Sonnenberg und Stefanie Riebe beraten vor Ort im Kundenzentrum der SWN.