



REVIERDIALOG

„WIR **SPRECHEN** UNS.“





INHALT

WILLKOMMEN ZUM **REVIERDIALOG**

UNSER LEISTUNGSANGEBOT

- Kompetenz im Detail

MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN

- Für individuelle Bedürfnisse

QUALITÄT BRAUCHT ERFAHRUNG

- Abfallwirtschaft
- Energiewirtschaft
- Freizeit und Kultur
- Telekommunikation

AKADEMIE

- Gesprächsschulungen und Coachings
- Prüfungsvorbereitung

KONTAKT

- Wir sprechen uns



„DIE HÖCHSTE FORM
DER KOMMUNIKATION
IST DER DIALOG.“



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

in der heutigen Zeit ist reibungslose Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden ein entscheidender Erfolgsfaktor. Wer klar und richtig kommuniziert, kommt weiter.

Wir haben unseren Anspruch im Namen: REVIERDIALOG. Wir unterstützen Sie dabei, die Kundenkommunikation entscheidend zu ergänzen oder sogar zu verbessern. Telefonisch, persönlich, schriftlich und auf digitalem Wege kümmern wir uns um die Abwicklung verschiedener Anliegen und sind Ansprechpartner Ihrer Kunden. Das tun wir breit qualifiziert und hochgradig spezialisiert.

Als Unternehmensbereich der Stadtwerke Gelsenkirchen können Sie sich bei REVIERDIALOG auf höchste Sozialstandards, strenge Vertraulichkeit und Seriosität verlassen. Dies erfüllen wir mit über 150 hochqualifizierten Mitarbeitern, umfassendem Branchen-Know-how und individuellen Lösungspaketen.

Darüber hinaus haben wir eine Akademie ins Leben gerufen, in der wir unser Wissen aus 20 Jahren Erfahrung weitergeben.

Lernen Sie uns kennen!

Wir sprechen uns.

Ihr

Ebrahim Fachar-Kashani
Leiter REVIERDIALOG



„WIR MACHEN IHRE
KOMMUNIKATION
ZUM ERFOLGSFAKTOR.“



„RICHTIG GUTE
KOMMUNIKATION KÖNNEN
WIR. UND DAS VON A BIS Z.“

MIT **REVIERDIALOG** KOMMEN SIE WEITER. **VERSprochen.**

Wir leben im Zeitalter der Echtzeitkommunikation: Kunden wollen Antworten. Sofort. Direkt. Kompetent und jederzeit. Die Zufriedenheit Ihrer Kunden hängt von der richtigen Kundenkommunikation ab. Und wir von REVIERDIALOG wissen, worauf es dabei ankommt.

Mit unserem breiten Leistungsspektrum und einer hohen Lösungskompetenz bieten wir Ihnen verschiedene Möglichkeiten, Ihre Kundenkommunikation zu ergänzen und sogar zu optimieren.

Zu unserer Produktpalette gehören technische Dienstleistungen im infrastrukturellen Bereich. Das Management unserer Telefonanlage wird zudem von unserem eigenen Serviceteam betrieben.

Wir bieten Ihnen eine fallabschließende Bearbeitung der Kundenanliegen. Persönlich, schriftlich, telefonisch und auf digitalem Wege.

Unter dem Strich bieten wir somit die komplette Produktpalette.



MAßGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN –
FÜR INDIVIDUELLE BEDÜRFNISSE



„GUTER SERVICE
HEISST, AUS DER
SICHT DES KUNDEN
ZU DENKEN.“

WIR BIETEN **OPTIMALE
LÖSUNGEN FÜR INDIVIDUELLE
BEDÜRFNISSE AN.**

Sie haben ein ganz besonderes Anliegen oder spezielle Anforderungen? Das ist gut so, denn dann können wir unsere Kompetenzen voll ausschöpfen und entwickeln gemeinsam mit Ihnen ein Lösungsprogramm, das Sie und Ihr Unternehmen weiterbringt.

Denn ein passgenauer Service hat bei REVIERDIALOG oberste Priorität. Wir übernehmen bereichsübergreifende Tätigkeiten und bedienen damit auch individuelle Anliegen. So bieten wir für wirklich jedes Bedürfnis die optimale Lösung. Auch für Sie.



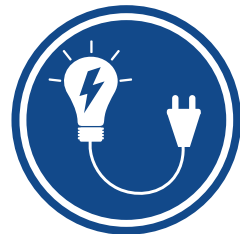
UNSER **KNOW-HOW** GEHT ÜBER DEN **STANDARD** HINAUS.

Es gibt Branchen, da spielt spezifisches Wissen eine große Rolle. Durch unsere langjährige Erfahrung können wir von REVIERDIALOG in diesen Geschäftsfeldern spezielle Expertise bieten. Und sorgen damit für das inhaltliche Quäntchen Extra.

Diese besondere Erfahrung bieten wir Ihnen in den Bereichen:



Abfallwirtschaft



Energiewirtschaft



Freizeit und Kultur



Telekommunikation



„MANCHMAL IST INSIDERWISSEN DER ENTSCHEIDENDE VORTEIL.“

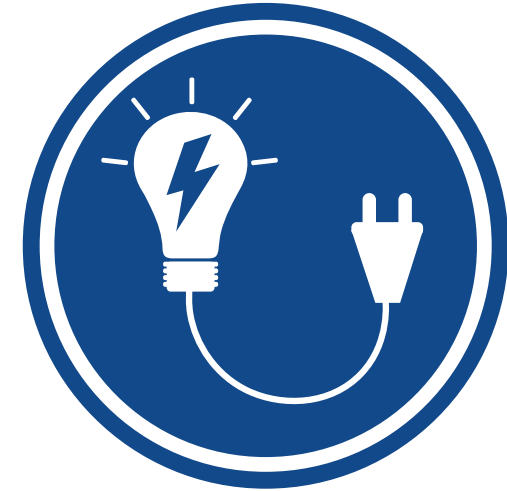


DAMIT **ALLES** **SAUBER** BLEIBT.

Rund um die Pflege der Stadt gilt es, viele Aufgaben zu erfüllen. Dazu gehört die Auskunft über Aspekte wie Straßenreinigung, Bechippung von Abfallbehältern, Behälterverwaltung oder Winterdienst. Außerdem bieten wir neben Abfallberatung auch Informationen zum Sperrmüllservice, zum Containerservice und zum Störungsmanagement.

Darüber hinaus bieten wir:

- Änderung von Kundendaten
- Mailingkampagnen
- Beschwerdemanagement
- Versendung und Bearbeitung von Infomaterial und Postrückläufern



FÜR EINE **RUNDUM** **GUTE VERSORGUNG.**

Strom und Wärme sind in unserem Alltag selbstverständlich. Deshalb sorgen wir für schnelle Unterstützung bei Fragen rund um die Energieversorgung. Unsere Leistungen unterteilen wir hier in zwei Kategorien:

1. Bearbeitung von telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kundenanfragen zu den Themen Strom, Gas, Wärme und Heizkostenabrechnung

- An- und Abmeldungen
- Kundenberatung zu Tarifen, Produkten, Energieeffizienz
- Durchführung von Teilbetragsänderungen
- Überprüfung von Zahlungsnachweisen
- Ratenplanerstellung
- Energiemessgeräteverleih

2. Prozessbearbeitung in den Bereichen Strom und Gas

- Recherche zu den Leeranlagen
- Marktkommunikation
- Netznutzungsmanagement
- Bearbeitung von Lieferantenwechseln



DAMIT **LANGeweile** FÜR IHRE KUNDEN **KEIN THEMA IST.**

Sie kennen das – die Freizeit Ihrer Kunden ist Mangelware. Und daher umso kostbarer. Deshalb sorgen wir dafür, dass Kultur, Unterhaltung und andere Freizeitbeschäftigungen immer bestens organisiert sind. Wir beantworten z. B. Fragen zu Preisen sowie Öffnungszeiten und kümmern uns um die Buchung von Veranstaltungen.

Aber wir können noch mehr:

- Eventmanagement
- Versendung und Bearbeitung von Infomaterial, Wertgutscheinen oder Postrückläufern
- Änderung von Kundendaten
- Mailingkampagnen



WIR **VERBINDEN** SIE MIT IHREN **KUNDEN.**

Telekommunikation ist heutzutage das A und O. Deshalb sorgen wir dafür, dass Ihre Kunden immer erreichbar bleiben. Wir betreuen Ihre Geschäfts- und Privatkunden, für die wir jederzeit persönlich zur Verfügung stehen. Auf Wunsch ändern wir Kundendaten und bieten einen Entstörungsservice. Unsere Mitarbeiter beraten Ihre Kunden individuell zu den verschiedensten Produkten, u. a. Telefon und Internet, Digital-TV und Glasfaser-Netz.

Darüber hinaus bieten wir:

- Vertragsbearbeitung
- Kundenrückgewinnung
- Technischen Support
- Störungsmanagement
- Datenmanagement CRM-Systeme



AKADEMIE

WILLKOMMEN ZU UNSERER AKADEMIE.

Kundenkommunikation bringt immer auch neue Herausforderungen mit sich. Damit Ihre Mitarbeiter für diese gewappnet sind, geben wir von REVIERDIALOG unser langjähriges Know-how weiter und entwickeln ihre Fähigkeiten rund um die Kundenkommunikation weiter.

In unserer hauseigenen Akademie schulen wir Ihre Mitarbeiter und bieten individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Prüfungsvorbereitungskurse für externe und interne Auszubildende.

Entdecken Sie unsere Angebote im Detail!



„DER BESTE
LEHRMEISTER IST
DIE ERFAHRUNG.“



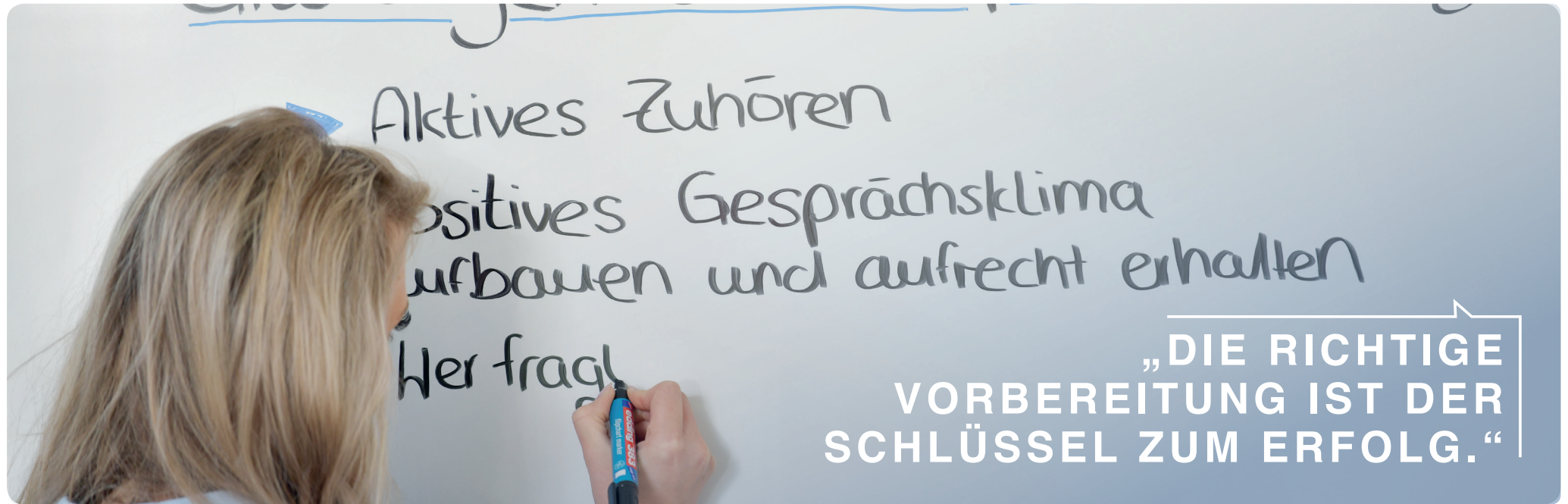
GESPRÄCHSSCHULUNGEN UND COACHINGS: ERWEITERN SIE DIE FÄHIGKEITEN IHRER MITARBEITER!



Eines gilt für jede Branche: Man lernt nie aus! Deshalb bieten wir Ihren Mitarbeitern in unseren Gesprächsschulungen und Coachings die Chance, sich weiterzuentwickeln. Dabei kommen Ihnen 20 Jahre Erfahrung im Kundenkontakt zugute. Unsere Coaches führen mit Ihren Mitarbeitern z. B. Vertriebsschulungen, Sprechtrainings sowie Schulungen zum Beschwerdemanagement durch und bereiten sie auf Qualitätsanalysen vor. Natürlich kann es im Umgang mit Kunden auch immer wieder zu schwierigen Situationen kommen. Deshalb geben wir den Teilnehmern in unseren Schulungen Methoden an die Hand, wie sie diese souverän meistern können.

Weitere Situationen/Schwerpunkte der Gesprächsschulungen liegen auf Kundenbindung und De-Eskalations-training.

Sie entscheiden, ob Ihre Mitarbeiter in einer Gruppe an den Schulungen oder einzeln an einem Coaching teilnehmen.



UNSERE **VORBEREITUNGSKURSE:** **TOP** VORBEREITET IN DIE **PRÜFUNG.**

Prüfungsstress entsteht schneller, als man denkt. Damit sich Auszubildende und externe Prüflinge diesen sparen, bieten wir von REVIERDIALOG ihnen hilfreiche Prüfungsvorbereitungskurse. Wir können bereits auf zehn Jahre Erfahrung mit eigenen Auszubildenden zurückblicken und wissen, wie eine optimale Prüfungsvorbereitung aussieht.

Unsere hochqualifizierten Dozenten unterstützen die Prüflinge dabei, Wissenslücken zu füllen, und orientieren sich inhaltlich an den Aufgabenstellungen im Ausbildungsrahmenplan. Darüber hinaus werden auch alte Prüfungsaufgaben zur Verfügung gestellt, sodass die Auszubildenden einen guten Eindruck von dem Aufbau der Abschlussprüfung erhalten. Mit praxisnahen und handlungsorientierten Fallbeispielen wird der Unterrichtsstoff veranschaulicht.



„WIR SPRECHEN UNS.“



REVIERDIALOG

An welcher Stelle dürfen wir Sie unterstützen? Lassen Sie uns darüber sprechen! Rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine Mail.

Kontakt

REVIERDIALOG
ein Unternehmensbereich der
Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH

T 0209 954-60

Ebertstraße 30
45879 Gelsenkirchen

info@revierdialog.de
www.revierdialog.de