



Kommunikation mit Kunden

Ing. Astrid Rompolt



StadT  Wien

Inhalt

- Kommunikation
- Aufgaben und Ziele
- Kundinnen und Kunden
- Möglichkeiten der Kommunikation
 - Intern > < extern
 - Persönlich
 - Gedruckt
 - Elektronisch



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

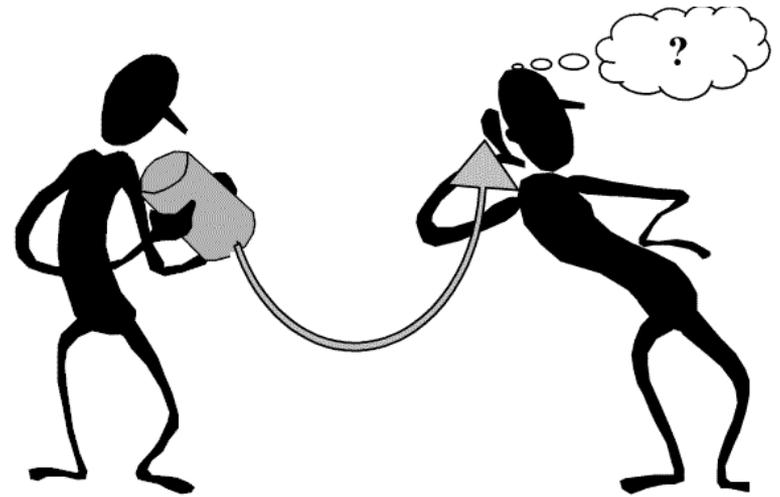
StadDt  Wien

Kommunikation

- Der **Sender** will etwas mitteilen.
- Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare **Zeichen** - wir nennen das, was er von sich gibt, ganz allgemein seine **Nachricht**.
- Dem **Empfänger** obliegt es, diese wahrnehmbare Äußerungen zu entschlüsseln.

„Man kann nicht nicht kommunizieren!“

(Paul Watzlawick)



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadT  Wien

Kommunikation

- Mehrere Ebenen einer Botschaft
(Sachebene, Beziehungsebene...)
- Filter (Stimmung, Werte, Erfahrungen,
Vorurteile, Sprache...)



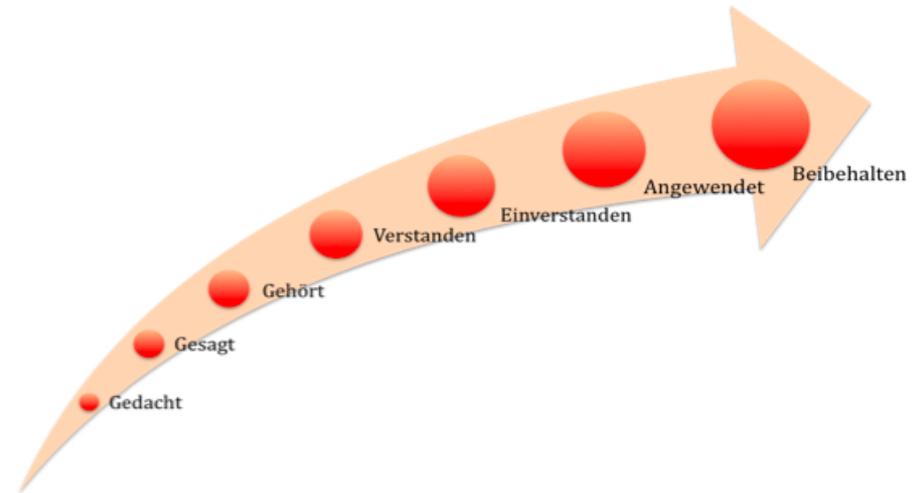
W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadDt  Wien

Der Sender hat eine Idee und will diese mitteilen und damit etwas erreichen...

Dem Verhaltensforscher Konrad Lorenz (1903-1989) wird der folgende Ausspruch zugeschrieben:

»Gedacht heißt nicht immer gesagt, gesagt heißt nicht immer richtig gehört, ...«



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadDt  Wien

Kommunikation mit Kunden

- Teil der Öffentlichkeitsarbeit
- Wer macht Öffentlichkeitsarbeit?
- Aufgaben:
 - Dialog mit Kunden und anderen Interessenten
 - Öffentliche Meinung
 - Positive Mundpropaganda
 - Steigerung des Bekanntheitsgrades
 - Themen- und Tätigkeitsfelder glaubwürdig an den Kunden zu vermitteln
- Ziele :
 - Akzeptanz und Vertrauen

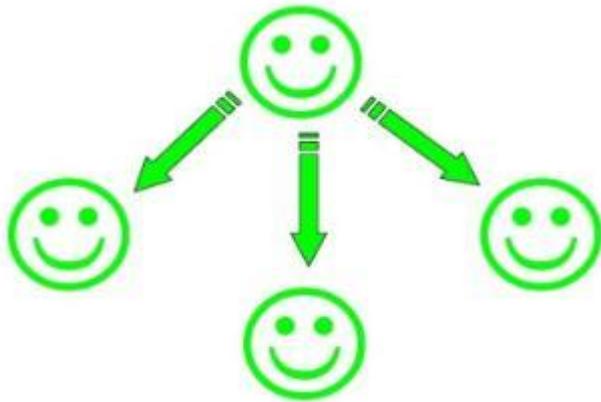
Der Kunde

Wer sind unsere Kundinnen und Kunden?

- Abnehmer
- Verbraucher
- Konsumenten
- Mitglieder einer Wassergenossenschaft
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- einzelne Personen
- Haushalte
- Unternehmen
- Feuerwehr
- Öffentliche Einrichtungen (Schulen, Krankenhäuser, Ämter, ...)
- Politik
- ...

Der Kunde

- Was möchten der Kunde, die Kundin?
 - fordernd und anspruchsvoll
 - erwartet ein hochwertiges Produkt zu einem niedrigen Preis
 - zusätzliche Dienstleistungen
 - individuelle Beratung
- Sind unsere Kunden zufrieden?
- Umfrage der ÖVGW: Wasserreport 2011

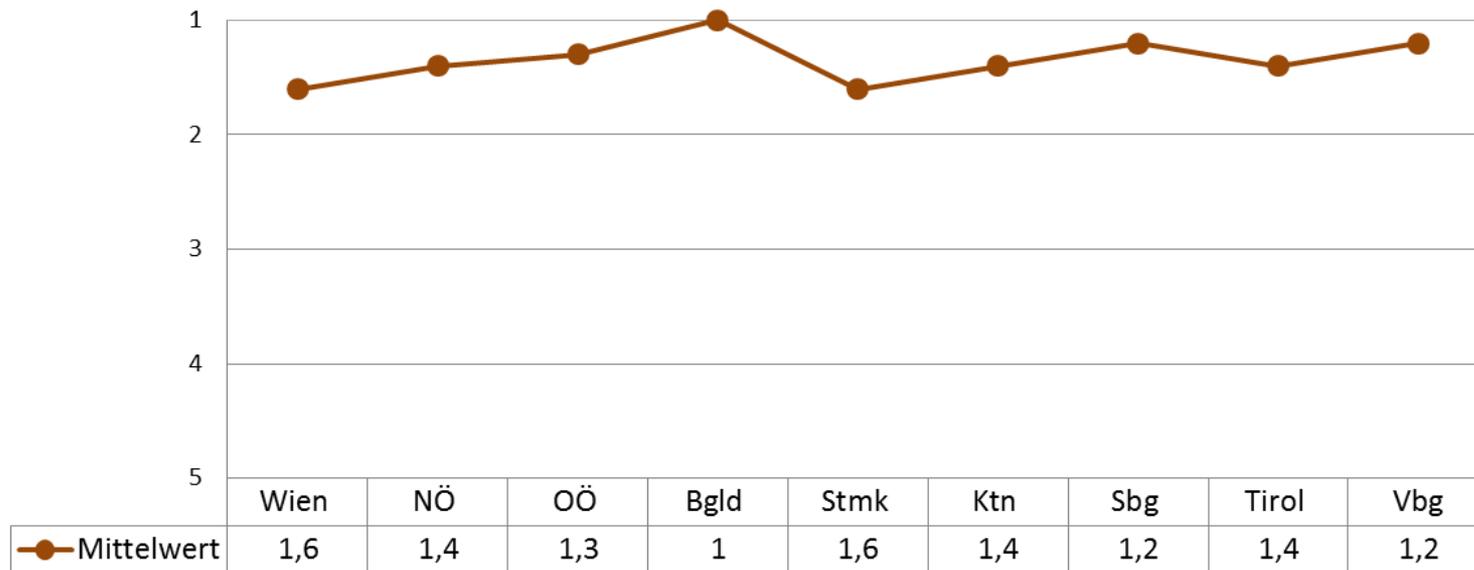


W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadT  Wien

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen Ihres Wasserversorgers (alles in allem)?

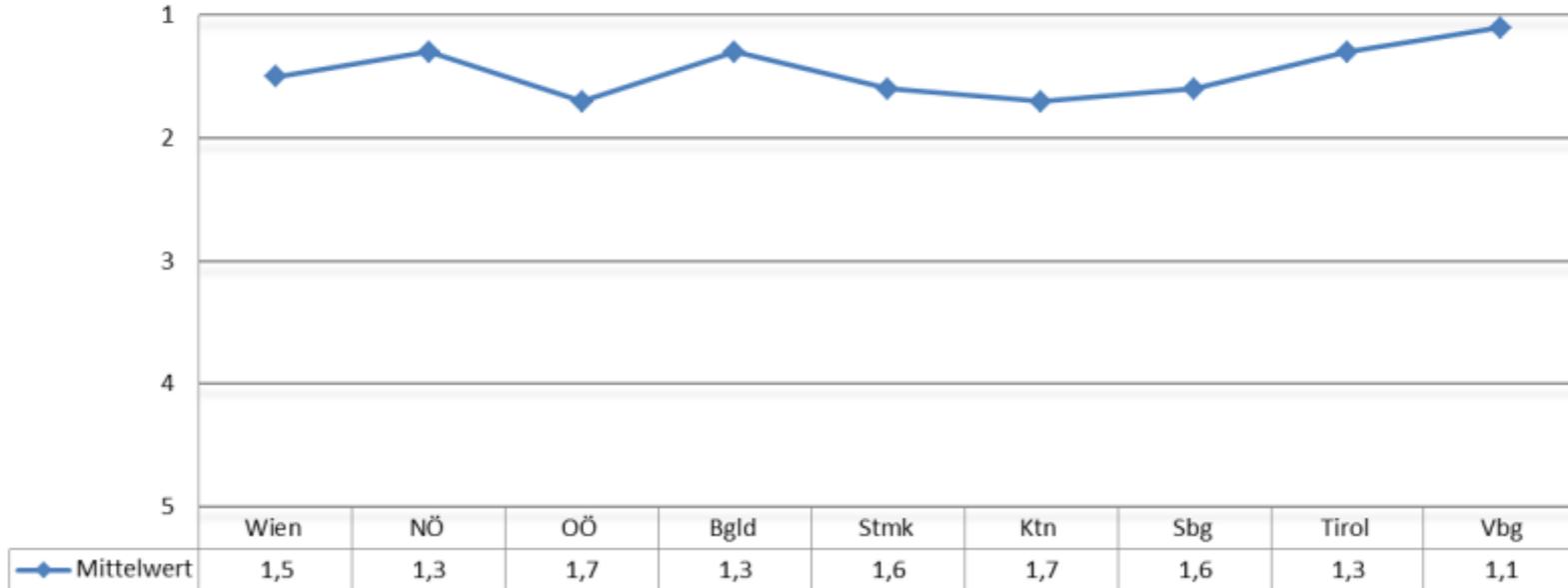
Quelle: AQA-Report 2011, ÖVGW



Beurteilung im Schulnotensystem: 1 = sehr gut, 5 = nicht genügend

Wie beurteilen Sie die Qualität Ihres Leitungswassers?

Quelle: AQA-Report 2011, ÖVGW

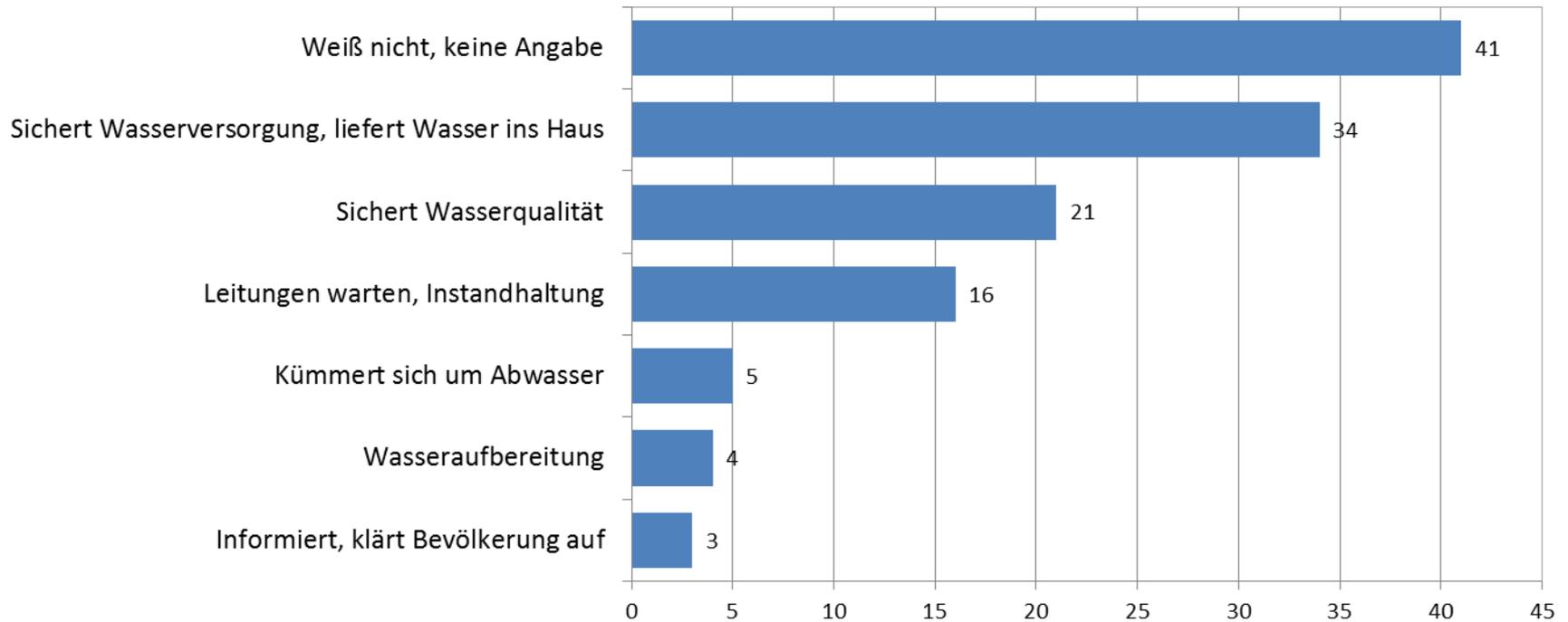


Beurteilung im Schulnotensystem: 1 = sehr gut, 5 = nicht genügend

Welche Leistungen erbringt Ihr Wasserversorger? Welche konkreten Leistungen und Aufgaben fallen Ihnen ein?

Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich

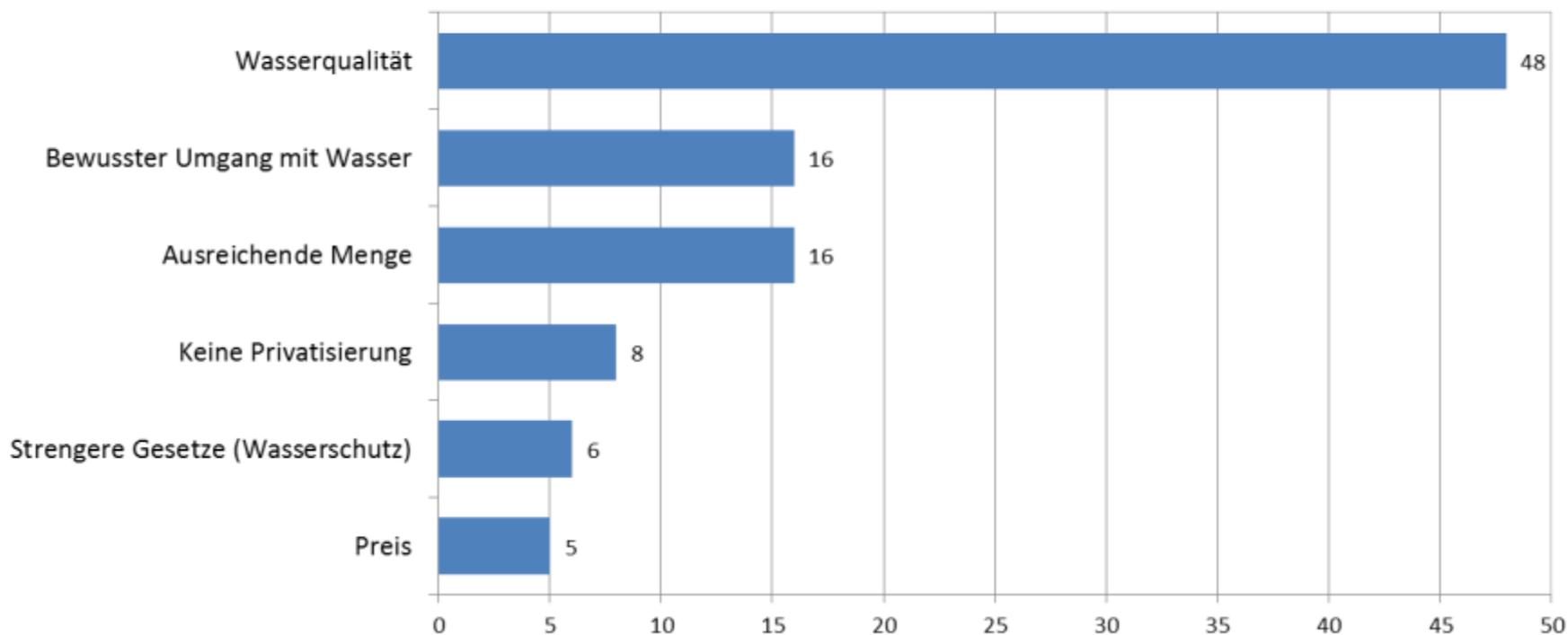
Quelle: AQA-Report 2011, ÖVGW



Was ist Ihnen bei der Versorgung mit Leitungswasser am wichtigsten?

Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich

Quelle: AQA-Report 2011, ÖVGW



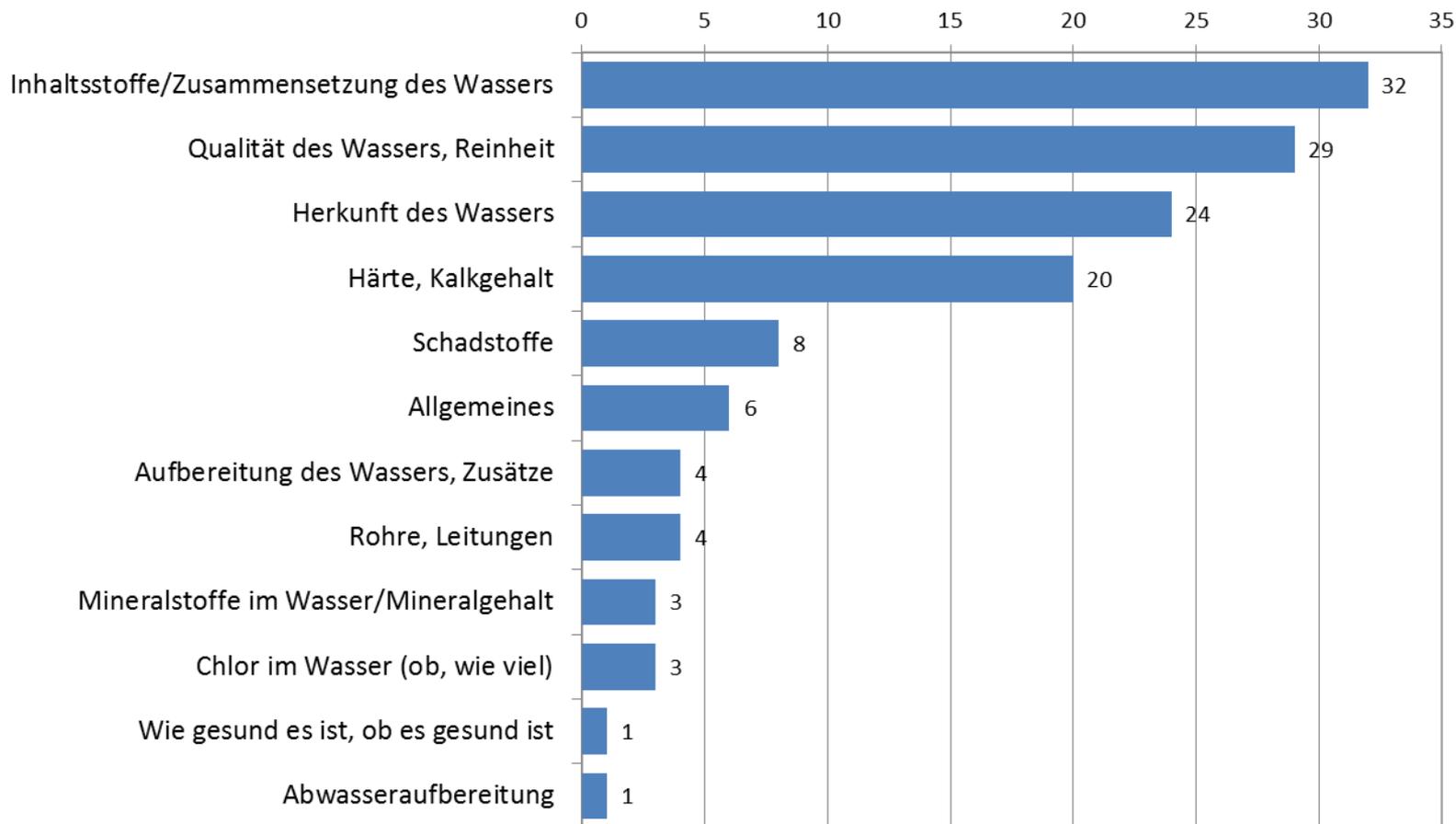
WIENER
WASSERWERKE

StadT  Wien

Worüber wären Sie gerne (mehr/besser) informiert?

Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich

Quelle: AQA-Report 2011, ÖVGW



WIENER
WASSERWERKE

Stadt  Wien

Kommunikation – aber wie?

- interne Kommunikation
- externe Kommunikation

- persönliche Kommunikation
- gedruckte Medien
- elektronische Medien



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadT  Wien

Interne Kommunikation

- Innerhalb des Unternehmens
- Mitarbeiter/innen informieren
- Abstimmung zwischen interner und externer Kommunikation

- Besprechung
- Schwarzes Brett
- Newcomer-Paket
- Weiterbildung
- Mitarbeiter/innengespräch
- Mitarbeiter/innenzeitung, Newsletter
- Intranet

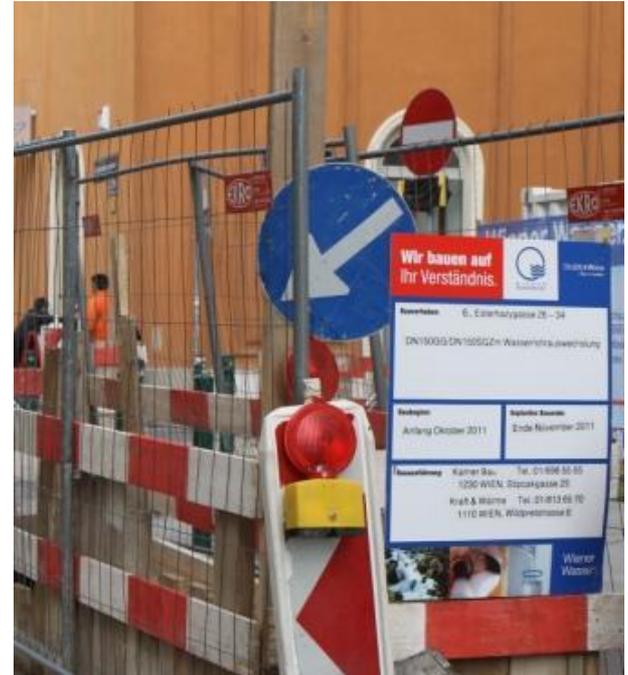


W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadT  Wien

Externe Kommunikation

- an Kunden gerichtete Informationen
- an die Öffentlichkeit gerichtete Informationen
- Persönlich
- Veranstaltungen und Aktionen
- Gedrucktes
- Elektronisch



Persönliche Kommunikation

Wer spricht denn bei uns mit dem Kunden?

- Die Stimme am Telefon
- Monteur auf der Baustelle
- Wasserzählerableser
- Reinigungspersonal



WIENER
WASSERWERKE

StadT  Wien

Persönliche Kommunikation

„Killer“-Phrasen	Gegenmaßnahmen
„Weiß nicht, ...“	„Ich werde mich sofort informieren“
„Dafür bin ich nicht zuständig“	„Herr/Frau X wird Ihnen weiterhelfen“
„Rufen Sie später noch mal an“	„Wann kann ich Sie zurückrufen?“
„Warten Sie, ich bin gerade beschäftigt!“	„Ich bin gleich bei Ihnen ...“
„Das kann ich besser beurteilen!“	„Ich tue mein Bestes, ...“

Persönliche Kommunikation

- Veranstaltungen und Aktionen
 - Tag der offenen Tür
 - Exkursionen
 - Eröffnungen und Inbetriebnahmen (z.B. Hochbehälter)
 - Weltwassertag am 22. März
 - Informationsveranstaltung (z.B. über große Baustellen, etc.)
 - Schulinformationstag, Schulprojekte, Ausstellungen
 - Wasser-Erlebnistag
- Beschwerdestellen



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadDt  Wien

Gedruckte Medien

- Rechnungen, Formulare, Briefe
- Baustellentafel
- Infomaterial
 - Broschüren, Prospekte
 - Plakate
 - Präsentationen
 - Pressetexte
 - Flugblatt
 - Baustellen-Infos

ACHTUNG!
Sehr geehrter Wasserabnehmer!
Wegen dringender Arbeiten am
Wasserleitungsnetz muss

 **WIENER
WASSERWERKE**

 **Stadt+Wien**
Wien ist anders.

von _____ für die Liegenschaft Wien _____
bis _____ . Bezirk, _____

**EINE SPERRUNG DES WASSERZUFLOSSES
vorgenommen werden!**

Bitte lassen Sie keine Entnahmestellen unbeaufsichtigt geöffnet.
Bei Störung(en) der Innenanlage, wenden Sie sich bitte an Ihren Installateur.

Die Wiener Wasserwerke ersuchen um Ihr Verständnis!

Hinweis: _____ Bauaufsicht:
Datum: _____ MA 31 - Wiener Wasserwerke
Telefon: 599 59-0

Gedruckte Medien

- Zeitungen (Tages-, Wochen- und Monatszeitungen)
- Magazine und Illustrierte
- Fachzeitschriften und –journale
- Verbandszeitschriften
- Kunden und Firmenzeitschriften
- Nachrichtendienste (Agenturen)
- Presse- und Informationsdienste (von Verbänden, Parteien, Gemeinden,...)

Vom richtigen Zeitpunkt

Das Leben mit der Kraft des Mondes • Johannes Pongger und Thomas Poppe

MITTWOCH, 2. NOVEMBER

WASSERMANN
im zunehmenden Mond

Licht- und Blühtag; Nahrungsqualität; Fett; Körperzönose; Unterschenkel und Venen.

Ernährung

Sauerkraut und Lederhüpfel (Boskop) waren früher im Winter das verbreitetste und selbstverständlichste Mittel gegen Erkältung und Vitamin-C-Mangel.

Im Winter ist man zur Vorbeugung täglich mindestens einen Esslöffel voll rohes Sauerkraut. Für Kinder kann man es gut verfeinern, z. B. mit süßen Früchten oder Nüssen. Man sollte aus dem Fass immer eine Woche Joghurt holen, damit der Deckel nicht täglich gehoben werden muss. Das wäre schädlich für das Kraut. Entweder würde es austrocknen oder zu schnell vergären. Wenn Sie ein solches Fass zu Hause haben, dann heben Sie den Deckel niemals bei Krebs, Löwe oder Jungfrau.

mond @ kronenzeitung.at www.krone.at/monatkalender

Krone info

Namenstag: Allerseelen

Der Spruch des Tages:
Keiner, der nichts mit seinem Glück anzulangen weiß, darf sich beklagen, wenn es ihm im Stich lässt. Cervantes

WICHTIGE TELEFONNUMMERN

KRONE-OMBUDSFRAU
Montag bis Freitag 10-15 Uhr:
01/360 11546

GESUNDHEIT
Ärzt*innen: 141
Zahnärzte: 01/512 20 78
Apotheken: 1455 (6. Bezirkswahl)
Verpflegungen: 01/424 43 43
Tafelbergstraße: 142
Krankheits-Tel. 01/408 70 48

KRAANKENTRANSPORTE
Arbeiter-Samariter-Bund: 01/291 44
Johannar-Unfall-Hilfe: 01/476 00-0
Rotes Kreuz: 52 144
Gemeinsam: 742 88 99

TECHN. GEBRECHEN
Kanal: 01/403/9303
Wasserrohr: 01/919 69

OPERNNOTRUF
0800/112 (kostenfreie Beratung)

WASSERSTAND vom 1. 11. Passau Donau, Engel Putzsch, Litz 361, Haidhausen 62, Ullrich 220, Weidner, Hainböck, 193, Rottmühl 313, Judofort - Waldgroszmair: 174, Harburg - Säcklugg 380, Braunau 451, Passau-Fm., Weik 133, Skayt, Hohenau: 140. - Programm für heute: Kerntest; wenig Änderung auf 180

TIERE
Notrufnummer des Tierpitals der Veterinärmedizinischen Universität: 290 77
DAW 5555 - Tierrettung: 01/659 24 30 - Notdienst-Vermittlung: 01/531 16 - Tierärzt-Hotline: 4200 80 60 - Wiener Tierkennstamm: 01/523 46 79 (0-24 Uhr)

RECHTSBEISTAND
notruf von 18 bis 24 Uhr:
0676 359 17 30 oder 31

MÄDCHENTELEFON
0800 21 13 17

RAT AUF DRAHT
Notruf für junge Menschen: 147

WIENER ENERGIE-SERVICE
0800 500 800
Störungsdienste: 0 bis 24 Uhr
Strom: 0800 900 400
Gas: 128
Fernwärme: 01/3 12 26 51

EWK-SERVICE
0800 800 100

BEWAG-SERVICE
0800 888 3002 (0 bis 24 Uhr)

Seite 20

Großbesatz vor der kalten Jahreszeit: Wiens Brunnen nun im „Winterschlaf“

Ob auf Spielplätzen, in Parks, bei Märkten oder auf großen Plätzen – Wien hat mehr als 900 Trinkwasserbrunnen und 54 Monumental- und Denkmalbrunnen. Damit die wunderschönen städtischen Oasen die kalte Jahreszeit unbeschadet überstehen, werden sie von den Profis der Wiener Wasserwerke eingewintert.

Insgesamt 300 Brunnen werden von den Wiener Wasserwerken betreut. Darunter befinden sich auch echte Wiener Wahrzeichen wie der Hochstrahlbrunnen auf dem Schwarzenbergplatz. Der sogenannte „XXL-Brunnen“ durfte vergangenes Wochenende seinen wohlverdienten „Winterschlaf“ antreten. Während kleinere Brunnen in wenigen Stunden winterfest gemacht werden, haben die Spezialisten der Wasserwerke für die Einwinterung des 1873 eröffneten Monuments ganze drei Tage benötigt. Um das Aufrieren und Prostaufbrüche zu vermeiden, wird nicht nur das Wasser abgedreht, sondern auch das Brunnenbecken gereinigt und sämtliche 365 Wasserdüsen entfernt.

Die Überwinterungsarbeiten starteten bereits Mitte Oktober am Stadtrand und werden Anfang November mit den innerstädtischen Brunnen abgeschlossen.

VON KÁLMÁN GERGELY



Hochstrahlbrunnen auf dem Schwarzenbergplatz wird eingewintert.

Wiens ÖVP rüffelte SPÖ-Stadtrat Oxonitsch: Trotz Kritik beschließt Gemeinderat teure Weihnachts-Werbekampagne

In einer Nacht-und-Nebelaktion wurden die Bastei-Konten Hundertter Kindergärten von der MA16 leergesäumt, da Sachleistungen in Zukunft zentral bezogen werden müssen. Gegen die Kritik, man würde das Bastei geld kürzen und gleichzeitig eine 2,4 Millionen € teure Weihnachts-Werbekampagne starten, wehrt sich nun Bildungstadtrat Christian Oxonitsch (SPÖ). Es wäre „wichtig, im Vorfeld von Weihnachten über das Freizeitprogramm zu informieren“. Heute soll die teure Werbekosten im Gemeinderat beschlossen werden.

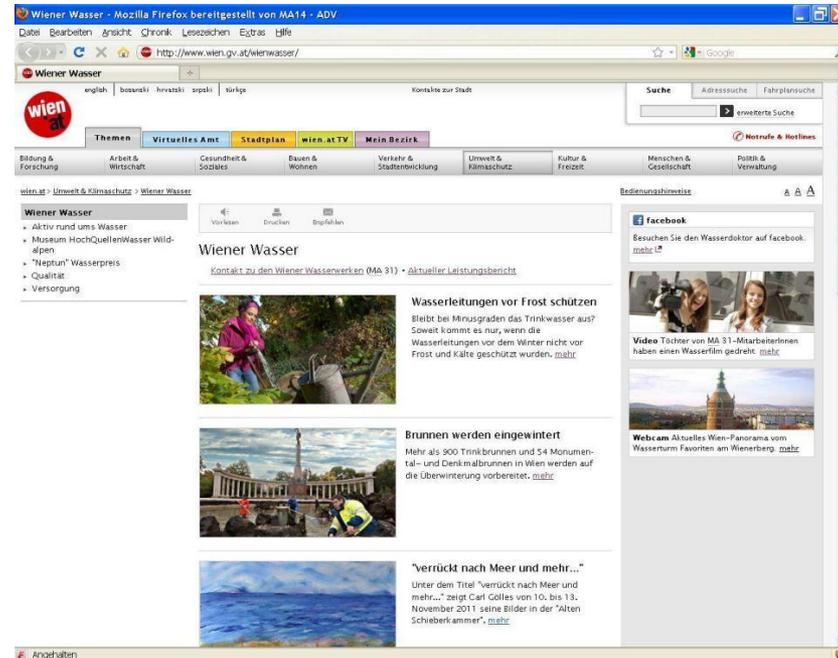


WIENER
WASSERWERKE

Stadt Wien

Elektronische Medien

- E-Mail
- Internet/Intranet
- Newsletter
- Radio
- Fernsehen



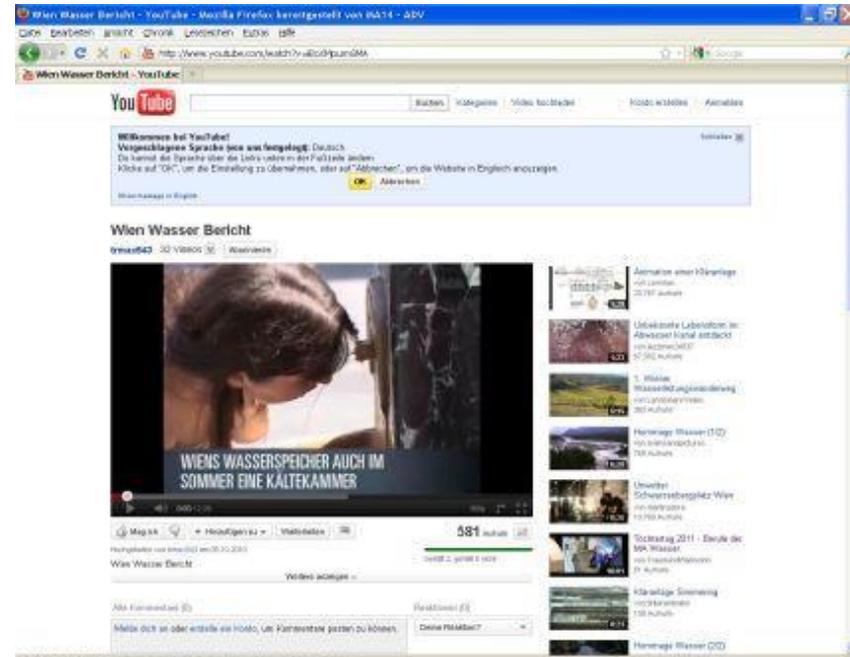
WIENER
WASSERWERKE

StadT  Wien

Social Media

Internet

- Online-Zeitungen
- Wikipedia
- Facebook, twitter & Co
- YouTube
- Expertenchats
- Online-Beratung



WIENER
WASSERWERKE

Stadt  Wien

Wo Nachrichten fehlen wachsen die Gerüchte.

(Alberto Moravia 1907-1990)



W I E N E R
W A S S E R W E R K E

StadT  Wien