

FLEXIBEL.
ZUVERLÄSSIG.
ERFAHREN.

REVIERDIALOG

Ihr Kommunikationsservice in der Abfallwirtschaft.

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

in der heutigen Zeit ist die reibungslose Kundenkommunikation ein entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg. Weiter kommt, wer auf Anfragen schnell reagiert und die richtige individuelle Lösung parat hat – und genau dabei unterstützen wir Sie. Unseren Anspruch tragen wir im Namen: **REVIERDIALOG** unterstützt den Dialog zwischen Unternehmen und deren Kunden. Wir verfolgen das Ziel, Ihre Kundenkommunikation auf verschiedenen Wegen zu ergänzen und zu optimieren. Telefonisch, persönlich, schriftlich und digital kümmern wir uns für Sie um die Anliegen Ihrer Kunden.

Denn das ist unsere Expertise: branchenspezifische Anfragen beantworten, sodass keine Fragen offenbleiben. Bei mehr als **160 hoch qualifizierten Mitarbeitenden** können sie sich auf umfassende Branchenkenntnis, individuelle Lösungsansätze sowie eine **streng vertrauliche und höchst seriöse Arbeitsweise** verlassen. Denn als Unternehmensbereich der Stadtwerke Gelsenkirchen sind wir bestens vertraut mit den Anforderungen kommunaler Entsorger. Unser Know-how aus **über 25 Jahren Erfahrung** vermitteln wir darüber hinaus in Kommunikationsseminaren unserer hauseigenen Akademie.

Lernen Sie uns kennen!

Ihr Ebrahim Fachar-Kashani
LEITER REVIERDIALOG



Wir sprechen uns.

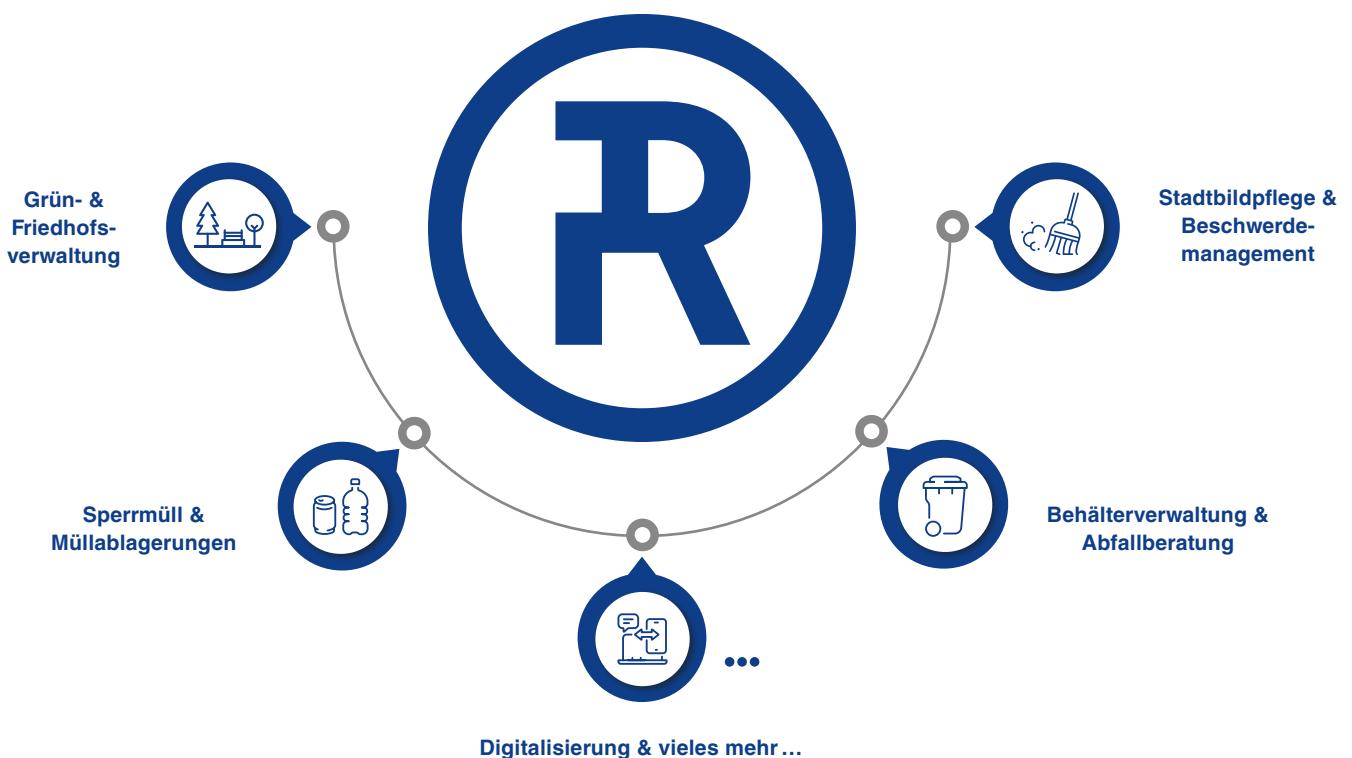


WER WIR SIND!

RICHTIG GUTE KOMMUNIKATION!

Was vor vielen Jahren als internes Communication Center für die Unternehmen und Unternehmensbereiche der Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH begann, entwickelte sich über die Jahre zu einem professionellen Anbieter für Kundenkommunikation mit über 160 Mitarbeitenden. Vor allem im Bereich der **Abfallwirtschaft** entstand durch die Zusammenarbeit mit regionalen Unternehmen beträchtliches branchenbezogenes Fachwissen, das wir jetzt in Servicequalität umsetzen.

Standard ist nicht unser Anspruch, wir wollen mehr!



REVIERDIALOG

Ihr Kommunikationsservice in der Abfallwirtschaft

Bei **REVIERDIALOG** bekommen Sie alles, was Sie von einem professionellen Kommunikationsdienstleister erwarten: Soft Skills und die nötige inhaltliche Expertise. Unser geschultes Personal arbeitet transparent und mit modernster Technik. So garantieren wir immer eine ausgezeichnete Servicequalität – für die Zufriedenheit Ihrer Kunden!



LEISTUNGEN ABFALLWIRTSCHAFT

DAMIT ALLES

SAUBER BLEIBT.

Rund um die Pflege der Stadt kommen viele Aufgaben zusammen, die es zu koordinieren und zu kommunizieren gilt. Dazu gehört die Auskunft über Aspekte wie Straßenreinigung, Abfallsortierung, Behälterverwaltung oder Winterdienst. Hierbei kann REVIERDIALOG Sie unterstützen. Außerdem helfen wir gerne mit Informationen zum Sperrmüllservice, zum Containerservice und zum Störungsmanagement weiter.



PROBLEME MIT

SPERRMÜLL &

MÜLLABLAGERUNGEN?

Kurzfristig einen Sperrmüll-Termin vereinbaren – das funktioniert dank Online-Buchungstools zum Glück meistens schon ganz gut. Aber was ist, wenn Ihr Kunde den Termin korrigieren will? Oder nicht weiß, ob die Stehlampe nun Sperrmüll ist oder doch Elektroschrott? Um solche Fragen müssen Sie sich in Zukunft nicht mehr kümmern, wenn Sie mit **REVIERDIALOG** zusammenarbeiten. Das Gleiche gilt, wenn Bürger illegale Müllablagerungen melden wollen: Wir nehmen die Meldung auf und leiten sie an Mülldetektive weiter.

Ob Nachfragen oder Beschwerden – wir kümmern uns! Wir geben Auskünfte, vereinbaren Termine und wenn nötig, beruhigen wir Gemüter. Sodass Ihre Kunden rundum gut betreut sind.



Mitarbeitende und Qualität

Bei **REVIERDIALOG** stehen die Mitarbeitenden für die Qualität und den Erfolg. In der Kundenkommunikation gibt es immer neue Herausforderungen, auf die wir unser Team bestmöglich vorbereiten. In unserer hauseigenen Akademie bieten wir Weiterbildungen und Schulungen an – für unser Auftraggeber und unsere Mitarbeitenden. So sind wir immer auf dem Laufenden!



Hier geht es zu unserer Akademie:
revierdialog.de/akademie/



TOBIAS HEYNE
GELSENDIENSTE



Wilde Müllkippen sind leider ein alltägliches Problem!

Dank der guten Zusammenarbeit mit **REVIERDIALOG** sorgen wir für eine schnellstmögliche Beseitigung gemeldeter Ablagerungen und kümmern uns um die Verfolgung der Verursacher.





BEHÄLTERVERWALTUNG & ABFALLBERATUNG



VIELE ANFRAGEN ZU

BEHÄLTERVERWALTUNG & **ABFALLBERATUNG?**





Keller entrümpelt, Wohnung renoviert oder die Sträucher im Garten zurückgeschnitten? Immer wieder fallen im Privaten größere Mengen von Müll an – sei es Altpapier, Elektroschrott oder Grünschnitt. Aber welche Art von Abfall muss eigentlich wo entsorgt werden? Was muss ich zum Wertstoffhof bringen, was holen die Entsorgungsbetriebe bei mir ab und was darf in den Hausmüll? Bei all diesen Fragen hilft **REVIERDIALOG** weiter.

Wir beraten Ihre Kunden zu allen Abfallfragen und geben deren Hinweise – zum Beispiel zu nicht geleerten oder verloren gegangenen Abfallbehältern – direkt an die entsprechende Fachabteilung weiter.

Lassen Sie uns für Sie sprechen!

SAMANTHA BEHR

REVIERDIALOG

PROFESSIONALITÄT wird bei uns großgeschrieben. Für jeden Auftraggeber erstellen wir eine individuelle Wissensdatenbank. So können wir jederzeit lösungsorientiert arbeiten und den besten Service garantieren.



Vorteile

In der Zusammenarbeit mit **REVIERDIALOG** profitieren Sie von unserer Erfahrung, Zuverlässigkeit und Flexibilität. Jeden Auftrag erledigen wir effizient auf Ihre Anforderungen abgestimmt: ressourcenschonend, prozessoptimiert und immer mit der Kundenzufriedenheit im Blick. Selbstverständlich behandeln wir sensible Kunden- und Bürgerdaten streng vertraulich – und dank Monitoring und Auswertung unserer Kontakte haben wir unseren Erfolg schwarz auf weiß: eine Fallabschluss-Quote von 95 Prozent.





ERFOLGSFAKTOR

KUNDEN-

KOMMUNIKATION



Situative Aushilfe

Es gibt immer wieder Phasen, in denen kommunale Entsorgungsbetriebe mit ihren personellen Ressourcen an Grenzen stoßen. Sei es saisonal bedingt, wenn sich Anfragen zum Winterdienst oder zur Laubentsorgung häufen, oder auch, wenn aufgrund einer Erkältungswelle der Krankenstand besonders hoch ist.

In solchen Situationen stehen wir flexibel und kurzfristig an Ihrer Seite!

Die Ansprüche der Kunden an Produkte oder Dienstleistungen haben sich in den letzten Jahren stetig gesteigert. Das Internet bietet auf viele Fragen eine schnelle Antwort – wir alle sind deshalb besser informiert und infolgedessen auch selbstbewusster geworden. Wendet sich eine Person an den Kundenservice, hat sie meist ein konkretes Anliegen und möchte eine rasche praktikable Lösung. REVIERDIALOG bietet zuverlässige und sachkundige Kundenkommunikation in Echtzeit – und schafft eine langfristige Kundenbindung.



AUFKLÄRUNGSBEDARF ZU

STADTBILDPFLEGE & BESCHWERDE- MANAGEMENT?

Wir alle wollen in einer sauberen Nachbarschaft leben. Deshalb ist es ein Ärgernis, wenn wir bei einem Spaziergang an überquellenden Altglas-Containern vorbeikommen oder der Park um die Ecke vermüllt ist. Wenn Ihre Kunden dann ihrem Ärger Luft machen wollen, braucht es Fingerspitzengefühl in der Kommunikation – die Zeit und die Bereitschaft, zuzuhören und in einen Dialog zu treten. Das ist die Expertise von **REVIERDIALOG**.

Wir nehmen die Beschwerden für Sie auf – ob es Müll im Stadtbild, ein defektes Gerät auf dem Spielplatz oder eine ausgefallene Straßenlaterne ist – und kümmern uns darum. Dank unserer Erfahrung sind die Wogen schnell geglättet und der Mangel im Stadtteil kann behoben werden.

CLAUDIA BARTU

Best AöR



Ich erinnere mich noch genau an den **SCHNEESTURM** im Januar 2021. Plötzlich standen die Telefone nicht mehr still.

Zum Glück hat **REVIERDIALOG** uns schnell und unbürokratisch geholfen.





GRÜN- & FRIEDHOFSVERWALTUNG



VIELE NACHFRAGEN ZU

GRÜN- & FRIEDHOFS- VERWALTUNG?



In grauen Betonwüsten will niemand leben – dagegen steigert eine grüne Umgebung das Wohlbefinden im Stadtteil enorm. Das gilt zumindest so lange, bis zum Beispiel Eichenprozessionsspinner die Bäume bevölkern. In solchen Fällen nehmen wir die Meldung der gesichteten Schädlinge für Sie auf und leiten sie an die Fachabteilung weiter – so ist schnelles Handeln garantiert. Dasselbe gilt bei einem Schadnagerbefall auf städtischem Grund.

Darüber hinaus nimmt **REVIERDIALOG** Beschwerden über städtische Straßenbäume auf, informiert über Baumschutz und Baumfällgenehmigungen und gibt Meldungen über Schäden auf einem städtischen Friedhof an das zuständige Friedhofsbüro weiter.



Ob zur kurzfristigen Entlastung, langfristigen **UNTERSTÜTZUNG** oder projektbezogenen **BERATUNG**:

Mit unserem etablierten Workflow unterstützen wir Auftraggeber jederzeit bedarfsgerecht. Unser Anrufrouting ermöglicht dabei eine detaillierte Berichterstellung für größtmögliche Transparenz.



JANINA BALKE
REVIERDIALOG



KOMMUNIKATIONSPARTNER MIT HÖCHSTEN STANDARDS

KOMMUNIKATIONS- PARTNER

MIT HÖCHSTEN STANDARDS

Sensible Daten sind bei uns in sicheren Händen. Wir sind ein zuverlässiger Partner – für Bürger genauso wie für unsere Auftraggeber aus der Entsorgungs- und Energiewirtschaft, der Telekommunikation sowie der Freizeit- und Kulturbranche. Da REVIERDIALOG selbst ein Unternehmensbereich der Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH ist, kennen wir die Ansprüche unserer kommunalen Auftraggeber genau – und geben alles, um den Anforderungen immer gerecht zu werden.





DIGITALISIERUNG & VIELES MEHR!

Mit modernster Software und neusten Techniken sind wir stets up to date: Ob Mailingkampagnen, Störungsmanagement oder Vermittlungsleistungen für die Stadtverwaltung – wir garantieren schnelle Hilfe durch unser digital unterstütztes Communication Center und unsere Online-Kommunikation. Zudem setzen wir die moderne Technik beispielsweise bei der Bechippung von Mülltonnen und -containern ein. So können wir etwaige Bürgeranliegen zur Müllentleerung schnell und zuverlässig nachvollziehen und beantworten.

Dank der Unterstützung von **REVIERDIALOG** können Sie mit modernster Software, einwandfreier Erreichbarkeit und Problemlösungskompetenz punkten.

Unsere Auftraggeber stehen vor ganz unterschiedlichen Herausforderungen. Wir liefern dazu **MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN.**

Dabei hilft uns unsere jahrelange Erfahrung: Als Tochter eines kommunalen Unternehmens wissen wir, worauf es ankommt – zum Beispiel beim Umgang mit sensiblen Bürgerdaten.

KIM MARKMANN

REVIERDIALOG



YVONNE TILLMANNS

mags

Als wir unser System bei der Abfallentsorgung umgestellt haben, standen wir vor vielen Herausforderungen auf einmal.

REVIERDIALOG konnte uns flexibel unterstützen und hat gleichzeitig Empfehlungen für die interne Prozessoptimierung gegeben. Einfach eine **TOLLE UNTERSTÜTZUNG**, von der wir durchweg profitieren.



KOMMUNALE DIENSTE

WIR PFLEGEN BEREITS EINE LANGJÄHRIGE ZUSAMMENARBEIT

Unsere Auftraggeber vertrauen auf unseren maßgeschneiderten Service, den wir immer wieder an aktuelle Situationen anpassen.

SO ENTSTEHEN LANGFRISTIGE PARTNERSCHAFTEN AUF AUGENHÖHE.

Mit individuellen und flexiblen Konzepten erfüllen wir auch Ihre Erwartungen an professionelle Kundenkommunikation.



DER EINSATZ MODERNER SOFTWARE LÄSST UNS ZUR

HÖCHSTFORM AUFLAUFEN.

Erreichbarkeit hat bei uns oberste Priorität. Die Technik in unserem Communication Center nimmt automatisch Anrufe an und verteilt diese nach den jeweiligen Kompetenzen auf unsere Mitarbeitenden. So garantieren wir schnelle Hilfe und die richtige Antwort auf jede Frage. Darüber hinaus bearbeiten wir effektiv Bürgeranliegen in der Online-Kommunikation, da bei **REVIERDIALOG** innovative Softwarelösungen im Einsatz sind. Diese vereinfachen nicht nur das Reklamationsmanagement, sondern zum Beispiel auch die Planung von Sperrmülltouren.



Unsere Software-Erfahrungen

Für die Abfallwirtschaft:

- TRAS
- WasteWatcher

In unserem Kundenservice:

- moderne Automatic-Call-Distribution-Anlagen





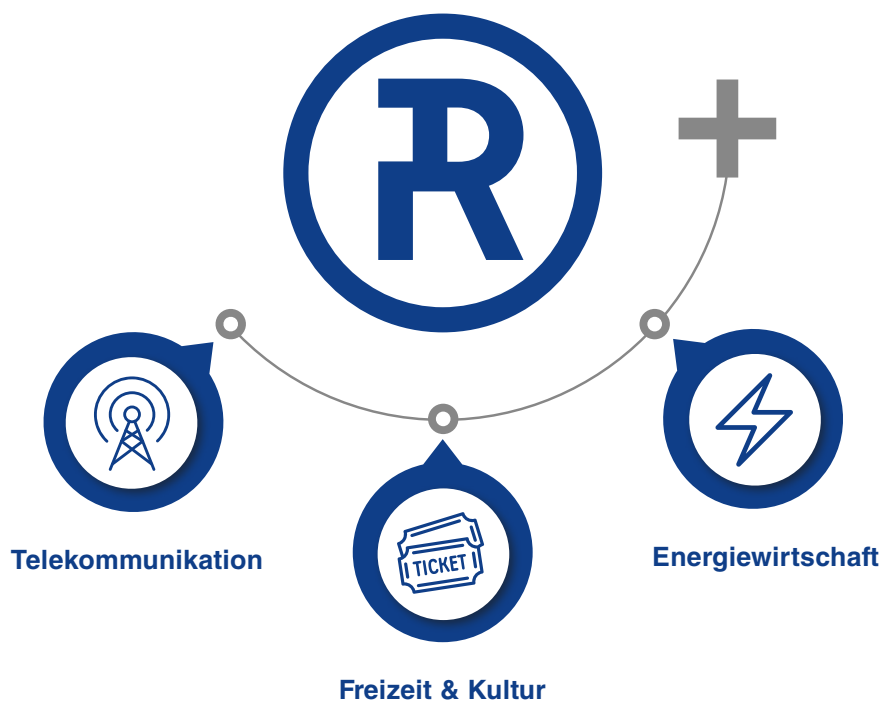
UNSER BRANCHENWISSEN

UNSER BRANCHENWISSEN

FÜR IHRE KUNDENKOMMUNIKATION

Wir unterstützen Kommunen bei der Kommunikation rund um die Abfallwirtschaft – doch auch in weiteren Geschäftsfeldern bieten wir unseren Kommunikationsservice an.

UNSER BRANCHENWISSEN ERSTRECKT SICH AUCH ÜBER DIE BEREICHE:



Wenn wir mit Kunden oder Bürgern in den Dialog treten, müssen diese sich auf uns als kompetenten Ansprechpartner verlassen können – egal ob es um Abfallberatung, die Heizkostenabrechnung, Ticketbuchungen oder technischen Support bei Internetproblemen geht.

REVIERDIALOG bearbeitet alle Anfragen mit umfassendem Know-how und größter Sorgfalt. Das ist unser Versprechen an Sie. Deshalb sind Bürger mit all ihren Anliegen und Fragen zur Abfallentsorgung, zur Energieversorgung, zum Kultur- und Freizeit-erlebnis sowie zur Telekommunikation bei uns bestens aufgehoben!

Jetzt noch mehr erfahren!

Einfach scannen und auf unserer Website das gesamte **Kommunikationsangebot** auf einen Blick einsehen:





UNSERE AKADEMIE

MIT UNS ERREICHEN SIE DAS

NÄCHSTE LEVEL

IM KUNDENSERVICE!

REVIERDIALOG hat seinen Erfolg seinem Team zu verdanken: Unsere erstklassig geschulten Mitarbeitenden setzen sich dafür ein, jedes Anliegen schnellstmöglich und zur vollsten Kundenzufriedenheit zu lösen.

Um stets den besten Service bieten zu können, führen wir regelmäßig gezielte Schulungen mit erfahrenen Trainern in unserer hauseigenen Akademie durch.

Unser Wissen wollen wir Ihnen nicht vorenthalten! In unserer Akademie geben wir die Erfahrung aus 20 Jahren Kommunikationsservice auch an interessierte Externe weiter.

Seit 2021 bieten wir als zertifizierter Bildungsträger die Weiterbildungsmaßnahme „Kundenberater im Dialogmarketing“ an. Doch nicht nur das: Ob als Privatperson im Einzelcoaching, als Abteilung im Gruppenseminar, als Azubi im persönlichen Prüfungsvorbereitungskurs – wir bringen Ihre Kommunikation auf das nächste Level!

Einfach den QR-Code scannen!

Unsere **Seminare und Weiterbildungsangebote** im Überblick auf unserer Website:



WIR SIND JEDERZEIT

FÜR SIE DA!

Sie hätten gerne weiteres Infomaterial oder möchten direkt mit unseren Experten sprechen? Ob persönlich oder digital – wir sind gerne für Sie da! Kontaktieren Sie uns:



0209 95460



info@revierdialog.de

„WIR SPRECHEN UNS.“

Unser **Kundenservice**



telefonisch



schriftlich



persönlich



digital

An welcher Stelle dürfen wir Sie unterstützen?

Lassen Sie uns darüber sprechen!

REVIERDIALOG

Ebertstraße 30
45879 Gelsenkirchen

 0209 95460

 info@revierdialog.de

REVIERDIALOG.DE

Ein Unternehmensbereich der

 **STADTWERKE**
GELSENKIRCHEN