

140. Ausgabe November 2009

# VKS NEWS

Zeitschrift des Verbandes kommunale  
Abfallwirtschaft und Stadtreinigung im VKU

Vertrieb und Marketing

  
**VKS** im VKU

**13.-17. SEPTEMBER 2010**  
**NEUE MESSE MÜNCHEN**

# IFAT 2010

**NEUE PERSPEKTIVEN FÜR DIE UMWELT**



**16. INTERNATIONALE FACHMESSE FÜR  
WASSER, ABWASSER, ABFALL UND RECYCLING**

Die IFAT ist die weltweit wichtigste Fachmesse für Umwelttechnologie. Mit innovativen Branchenlösungen, herausragenden Dienstleistungsangeboten und einem exzellenten Konferenzprogramm. Nutzen Sie die Chance, umfassend davon zu profitieren.

Neue Messe München  
81823 München  
Tel. (+49 89) 9 49 - 1 13 58  
Fax (+49 89) 9 49 - 1 13 59



**A WORLD OF ENVIRONMENTAL SOLUTIONS**



## Der Kunde ist König! – Welchen Stellenwert genießen die Kunden und der Vertrieb in den VKS-Betrieben?

Hand aufs Herz, es gab Zeiten, da hat der eine oder andere überlegt, ob die Kunden nicht lästig sind. Aufträge mussten termingerecht erbracht werden und wenn dies nicht ging, waren Beschwerden abzuarbeiten.

Inzwischen gehört diese Haltung längst der Vergangenheit an und vielerorts genießen die Mitarbeiter des Vertriebs und ihre Aufgaben die ihnen gebührende Anerkennung!

Die Anmerkungen der Kunden über den eigenen betrieblichen Ablauf werden als wichtige Informationen verstanden, um Dienstleistungen effizienter und kundenfreundlicher erbringen zu können. Nur die kritische Analyse und die daraus abzuleitenden Korrekturmaßnahmen bringen einen Betrieb in Richtung Kundenorientierung weiter. Welche Bedürfnisse haben die Kunden? Woran liegt die Unzufriedenheit der Kunden, die sie beschweren? Sind es die internen Prozesse, die zu lange dauern? Wie nimmt der Kunde das Unternehmen wahr? Wie flexibel muß es werden, um eine Kundenbindung aufbauen zu können?

Fragen, mit denen sich Vertriebsmitarbeiter intensiv auseinandersetzen müssen, wenn Kundenbindung und partnerschaftliche Zusammenarbeit erreicht werden sollen. Die meisten kommunalen Abfallwirtschaftsbetriebe sind hier auf dem richtigen Weg, weil sie sich mit den Kunden intensiv beschäftigt haben. Die wesentliche Aufgabe für den Vertrieb ist es, zwischen Kundenwunsch und betrieblicher Machbarkeit zu vermitteln. Dies gelingt besonders gut, wenn zielgruppenspezifische Lösungen entwickelt und offeriert werden können. Sei es im organisatorischen Zuschnitt in Bezug auf einzelne Kundengruppen, durch erweiterte und vertiefte Serviceleistungen oder auch durch Kundenveranstaltungen.

Damit der Kunde künftig König ist und mit seinen Anliegen auch bei Ihnen Gehör findet, wünschen wir Ihnen mit dieser VKS-News eine anregende Lektüre.

Norbert Pickl  
Stellvertretender Vorsitzender des FA Vertrieb  
beim VKS im VKU

Inhalt	
<b>Aktuelles</b>	4
<b>Vertrieb</b>	
Standort Service Plus	6
Standplatzbetreuung in Düsseldorf – Vom Versuchsgebiet zur Regelleistung	8
KUNDENFocus Gewerbe 2010: Umfrage zur Zufriedenheit, Wechselbereitschaft und zum Leistungsbedarf von Gewerbetunden mit Unterstützung des VKS im VKU	9
Zielgruppenorientierte Kundenansprache – Der Fachausschuss Vertrieb stellt seine Ergänzung zur VKS-Broschüre Nr. 67 vor	10
Sicher und günstig – Altmedikamente-Entsorgung mit der MEDI-Tonne	11
MVA – Stirbt wieder ein Dino aus?	12
Customising – ein wichtiger Baustein der Kundenorientierung!	14
Eventmarketing als internes und externes Bindungsinstrument in der Entsorgungswirtschaft	15
Der Stuttgarter Weg: Der städtische Eigenbetrieb AWS Abfallwirtschaft Stuttgart sagt dem Vandalismus öffentlicher Toilettenanlagen den Kampf an – außen wie innen	16
<b>Winterdienst</b>	
Steinsalz als Auftausalz häufig die umweltfreundlichere Alternative	18
<b>Recht</b>	
Folgerungen aus dem „Altpapier-Urteil“ für die Praxis	22
Abfallhierarchie und Heizwertkriterium – neue Hürden für die Müllverbrennung?	24
<b>ENTSORGA-ENTECO</b>	
Kommunale Kompetenz auf der Entsorga-Enteco 2009	26
EdDE-Mitgliederversammlung auf der ENTORG-ENTECO 2009: Neue Vorstände bei der EdDE	28
<b>Aus dem VKS im VKU</b>	29
<b>Aus der Industrie</b>	36
<b>Termine</b>	38