

**VKU-Web-Seminar** / 26.10.2022 / 09:30 - 13:00 Uhr

# Kund:innenservice in Krisensituationen

**Professionell, reaktionsfähig und sicher in Ausnahmesituationen**

## PROGRAMM

- 
- **09:30** **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Heiko Schäffer**, Geschäftsführer Zentralabteilung, VKU  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Heiko Schäffer**, Geschäftsführer Zentralabteilung, VKU
- 
- **09:40** **Professioneller Umgang mit Kund:innen in verschiedenen Krisenlagen**  
• Einschätzung der emotionalen Lage: Hinweise und Warnzeichen in Verhalten und Sprache der Kund:innen schnell einordnen  
• Telefon-Support – so holen Sie die Kund:innen auch telefonisch richtig ab  
• Der souveräne Umgang mit Kund:innen in Krisensituationen:
  - verunsicherte und ängstliche Kund:innen
  - resignierte Kund:innen
  - wütende und aggressive Kund:innen  
• Deeskalationsstrategien für brenzliche Situationen  
**Maria-Christina Nimmerfroh**, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin
- 
- **10:45** **Verständnis füreinander: Kund:innen und Kund:innensupport**  
• Die aktuelle Situation im Kund:innenenservice  
• Entlastung in Krisenzeiten: Einbindung der digitalen Kommunikationskanäle im Kundenservice  
• Interne Kommunikation und Unterstützungsmaßnahmen der Mitarbeiter\*innen im Kundenservice  
• Kund:innenfreundlich aufbereitete Argumente und Erläuterungen zur aktuellen Krise  
• Auf Extrempfände vorbereitet: Dialog bei schwierigen Forderungsfällen und hohen Preissteigerungen  
**Katharina Venus**, Gruppenleiterin Kundenbetreuung Individual, SachsenServices GmbH (Ein Unternehmen der SachsenEnergie AG)
- 
- **11:30** **Pause**

› 11:45

### **Die eigene Resilienz fördern und die emotionale Gesundheit erhalten**

- Maßnahmen zum Schutz vor emotionalen Überlastungen
- Die Übertragung negativer Gefühle in das eigene Privateben vermeiden
- Emotionale Warn- und Stressfaktoren erkennen, einordnen und reagieren
- Schnelle Übungen im Alltag zum Durchatmen

**Maria-Christina Nimmerfroh**, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin

---

› 12:50

### **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**

› 13:00

### **Ende des Web-Seminars**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 14.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:  
<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-krisensituationen>.