VKU-Web-Seminar / 28.11.2022 / 13:00 - 16:30 Uhr

Kund:innenservice in Krisensituationen

Professionell, reaktionsfähig und sicher in Ausnahmesituationen

PROGRAMM

13:00 **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

13:10 **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

14:15 **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 Extremfälle vorbereitet: Dialog bei schwierigen Forderungsfällen und hohen Preissteigerungen

Katharina Venus, Gruppenleiterin Kundenbetreuung Individual, SachsenEnergie AG

15:00 **Pause**

15:15	**Die eigene Resilienz fördern und die emotionale Gesundheit erhalten** • Maßnahmen zum Schutz vor emotionalen Überlastungen • Die Übertragung negativer Gefühle in das eigene Privatleben vermeiden • Emotionale Warn- und Stressfaktoren erkennen, einordnen und reagieren • Schnelle Übungen im Alltag zum Durchatmen **Maria-Christina Nimmerfroh**, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin
16:20	**Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**
16:30	**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 08.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-krisensituationen-2.