

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 05.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-krisensituationen-2>.