

# Kund:innenservice in Krisensituationen

Professionell, reaktionsfähig und sicher in Ausnahmesituationen

## PROGRAMM

- 
- **13:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Dr. Maria Rost**, Bereichsleiterin Digitales, VKU  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Dr. Maria Rost**, Bereichsleiterin Digitales, 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**      **Erfahrungsbericht und Praxisbeispiel Krefeld: Zur Zusammenarbeit von Stadt, Verbraucherzentrale, Jobcenter, karitativen Beratungsstellen und den Stadtwerken Krefeld**  
• Erfahrungsbericht und Praxisbeispiel: Argumente und Erläuterungen zur aktuellen Krise  
• Energiekrise - Lösungsansätze für Betroffene in schwierigen Situationen  
• Weiterführende Informationen: Hilfsmöglichkeiten und Anlaufstellen für Kund:innen  
**Henning Trupke**, Leiter Kundenservice, SWK Stadtwerke Krefeld 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 24.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-krisensituationen-3>.