VKU-Web-Seminar / 02.09.2025 / 09:00 - 12:00 Uhr

Preisanpassungen im Kund:innenservice kommunizieren

Machen Sie Ihren Kundenservice fit – für fundierte Argumentation und wirkungsvolle Kommunikation bei Preisanpassungen.

PROGRAMM

09:00

Herzlich willkommen

Begrüßung
Maria-Christina Nimmerfroh, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU-Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Maria-Christina Nimmerfroh, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin

09:05

Empfehlungen aus der Psychologie für eine erfolgreiche Kund:innenkommunikation

• Was zeichnet eine zielgerichtete Kommunikation aus und wie sprechen Sie potenzielle sowie bestehende Kund:innen wirksam und zielgruppengerecht an?
• Psychologisches Nudging: Wie fördern Sie durch bewusste Informationsstruktur und gezieltes Framing die Akzeptanz neuer Preisinformationen?
• Wann und wie grenzen Sie sich als Fachkraft im Kund:innenservice von schwierigen Gesprächen emotional ab, um langfristig leistungsfähig zu bleiben?
Maria-Christina Nimmerfroh, Diplom-Psychologin, Hochschuldozentin und Kommunikationstrainerin

09:50

Die richtigen Hebel zur richtigen Zeit: Mit starker Kommunikation durch jede Herausforderung

• Wie der Vertrieb trotz steigender Preise erfolgreich bleibt
• Wie stärkt man das Vertrauen der Verbraucher:innen trotz aufsteigender Preise
• Neukundengewinnung, Bindung und Rückgewinnung: Ihr Erfolgsbaukasten für herausfordernde Zeiten
• Preiswahrnehmung beginnt im eigenen Haus: Weg mit dem Vorurteil „Stadtwerke sind teuer“!
Martin Lieberasch, Vertriebsleiter, Stadtwerke Wasserburg am Inn

10:35

Pause

10:50 **Service im Wandel: Wie Stadtwerke Tarifanpassungen kundenfreundlich kommunizieren**

• Persönliche Betreuung vor Ort als Schlüssel zum Vertrauen. Wie teilen Sie die Tarifanpassungen transparent und nachvollziehbar mit?
• Kommunikation per Video - so schaffen Sie Nähe trotz Distanz
• Welche Vorteile bringt Digitalisierung im Kund:innenservice?
Sebastian Körner, Bereichsleiter Vertrieb & Kundenservice, Thüga Energie GmbH

11:20 **Side-Kick: Markenloyalität durch exzellente Kund:innenbetreuung**

• Wie eine starke Marke die Loyalität Ihrer Kundinnen und Kunden festigt – auch in schwierigen Zeiten
• Wie bauen Sie Vertrauen durch gute Servicequalität auf?
• Wie werden Ihre zufriedenen Kundinnen und Kunden zu Ihren Markenbotschaftern?
Florian Pfisterer, Head of Market Unit Insurance & Public, SYNCPILOT Group

---

11:50 **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**

12:00 **Ende des VKU-Web-Seminars**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 31.08.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/preisanpassungen-im-kundinnenservice-kommunizieren.