

# Preisanpassungen im Kundenservice 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 Tarifierpassungen kundenfreundlich kommunizieren**

- Persönliche Betreuung vor Ort als Schlüssel zum Vertrauen. Wie teilen Sie die Tarifierpassungen 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 09.07.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/preisanpassungen-im-kundenservice-kommunizieren>.