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 31.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/preisanpassungen-im-kundinnenservice-kommunizieren.