

# Kund:innenservice in Krisensituationen

Professionell, reaktionsfähig und sicher in Ausnahmesituationen

## PROGRAMM

› 09:30

### 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

› 09:40

### 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

› 10:45

### 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, SachsenServices GmbH (Ein Unternehmen der SachsenEnergie AG)

› 11:30

### Pause

› 11:45

**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

---

› 12:50

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

---

› 13:00

**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 16.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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