

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 22.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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