

# Kund:innenservice in Krisensituationen

Professionell, reaktionsfähig und sicher in Ausnahmesituationen

## PROGRAMM

- 
- **13:00**      **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
- 
- **13:10**      **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
- 
- **14:15**      **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, SachsenEnergie AG
- 
- **15:00**      **Pause**
-

› 15:15

**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

---

› 16:20

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

---

› 16:30

**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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-krisensituationen-2>.