



**VBEW-Webinar am 30. April 2024, 09:30 bis ca. 13:00 Uhr**  
**Umgang mit Kunden in Zahlungsschwierigkeiten**

**Ziel/Zielgruppe des Webinars**

Ziel dieser Veranstaltung ist es, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, kritische Kundenkontakte selbstsicher und sachlich steuern zu können und damit die Gesprächsführung deeskalierend „im Griff“ zu behalten. Es werden Methoden aufgezeigt, um auch mit persönlich als „schwierig“ empfundenen Kunden in einer angemessenen kurzen Gesprächsdauer zu einem für beide Seiten akzeptablen Ergebnis zu kommen. Ein weiterer Schwerpunkt des Webinars liegt auf der Beschreibung von praxisbewährten Methoden, die eigene Psyche vor den Belastungen durch emotionale und aggressive Kundenkontakte zu schützen.

Das Webinar richtet sich an Vertriebsmitarbeiter\*innen, Kundenberater\*innen, Servicemitarbeiter\*innen sowie Beschäftigte mit Kundenkontakt von Messtellen- und Netzbetreibern im Innen- und Außendienst.

**Inhalte des Webinars**

**Einführung**

- Aktuelle Lage und was ist noch zu erwarten?
- Was haben wir aus der Umsetzung der Energiepreisbremsen gelernt?

**Aktive Kundenbetreuung in Krisensituationen**

- Preiserhöhungen und Preissenkungen den Kunden vermitteln - Welche Reaktionen kann man erwarten und wie kann Ihnen begegnet werden?
- Klassische Kommunikationspfade und neue Wege mit Social Media – Den Shitstorm rechtzeitig abfangen.
- Perspektivwechsel – Was kann der Kunde von seinem Versorger erwarten und was nicht?
- Ebenen der Kommunikation (Verstand und Emotion) – Wie geht man mit emotionaler und aggressiver Argumentationsweise um?
- Grundzüge einer „gewaltfreien Kommunikation“ – Empathie als Kommunikationsgrundvoraussetzung
- Kundenbindung in der Krise – Wie erreicht man, dass Kunden dem Unternehmen gewogen bleiben?
- Schluss mit lustig – Wann ist der Zeitpunkt gegeben den Kundenkontakt abzubrechen?

**Schutz der eigenen Persönlichkeit**

- Bestandsaufnahme – Was kostet Kraft, was gibt Ihnen Kraft?
- Gesprächsreflexion – Was habe ich gut gemacht, wo kann ich mich noch verbessern?
- Die Prellbockfunktion und seine psychologischen Folgen – Wie lässt man keine Schuldgefühle aufkommen?
- Professionelle Distanz – Wie es gelingt, am Feierabend die Arbeit „hinter sich“ zu lassen?
- Work-Life-Balance – Bewährte Methode für die eigene Ausgeglichenheit
- Kollegiales Miteinander – Die „digitale Kaffeeküche“ im Homeoffice und der analoge Gedankenaustausch.
- To Do: Nehmen Sie sich konkrete Schritte vor und halten diese auch durch.

**Abschlussdiskussion und Beantwortung von Fragen aus dem Chat**

## Technische Voraussetzungen

Das Webinar erfolgt über „Microsoft Teams“. Für die Einwahl zum Webinar erhalten Sie einen Link. Nutzen Sie bitte bevorzugt die Teams-App, insbesondere falls Sie keinen Google-Chrome- bzw. Microsoft-Edge-Browser verwenden. Verwenden Sie nicht den Firefox-Browser. Für gesprochene Beiträge benötigen Sie ein Mikro. Die Einwahl über Telefon ist aber ebenfalls möglich.

## Methoden und Voraussetzungen

Die einzelnen Webinarinhalte werden praxisnah und interaktiv dargestellt. Die Teilnehmenden sind eingeladen, ihre Erfahrungen mit schwierigen Kundenkontakten – sofern schon vorhanden – aktiv mit in die Diskussion einzubringen. Der Referent nutzt zahlreiche digitale Techniken, um das Training möglichst kurzweilig und lebendig zu gestalten. Es werden Methoden und Praktiken erarbeitet, die Sie sofort nach dem Webinar in der Kundenkommunikation anwenden können. Vorkenntnisse sind für ein vertieftes Verständnis hilfreich, aber nicht zwingend erforderlich.

## Referent

**Christoph Langel**, Campus-EW GmbH, Aachen

Der Referent hat als Vertriebsleiter und Geschäftsführer von Energieversorgungsunternehmen langjährige Erfahrung in diesem Themenkreis gesammelt und ist dazu ein gefragter Ansprechpartner und Berater. Nutzen Sie die Gelegenheit zum intensiven Erfahrungsaustausch mit dem Referenten und den Kolleg\*innen.

## Webinarablauf

Beginn:	09.30 Uhr (Technikcheck und Begrüßung ab 09.00 Uhr)
Pausen:	ca. 10:30 – 10:45 Uhr und ca. 11:45 – 12:00 Uhr
Ende:	gegen 13:00 Uhr

## Preis und Anmeldung

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung beträgt 170,-- Euro zzgl. MwSt.

Ihre Anmeldung erbitten wir bis spätestens 23.04.2024. Die Anmeldebestätigung mit dem Link zum Webinar erhalten Sie eine Woche vor der Veranstaltung. Die Stornobedingungen entnehmen Sie bitte dem Anmeldeformular auf unserer Homepage.