

02. Februar 2026 | 09:30 – 13:00 Uhr

Umgang mit Kunden in Zahlungsschwierigkeiten

Kunden in Zahlungsschwierigkeiten kommunizieren emotional. Mitarbeitende eines Energieversorgers mit Kundenkontakt stehen unter hohem Druck, beruflich und auch privat. Wir zeigen Möglichkeiten auf, wie schwierige Gespräche mit Kunden sachlich und ergebnisorientiert in einem vertretbaren Zeitrahmen gesteuert werden und man sich selbst mit professioneller Distanz vor psychischen Belastungen schützt.

Ihr Nutzen

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 angemessen 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.

Inhalt

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 abubrechen?

Fortsetzung auf Seite 2

Technische Voraussetzung

Das Webinar wird durchgeführt 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.

Preise und Anmeldung

280,-- Euro zzgl. MwSt. für VBEW/BDEW Mitglieder,
390,-- Euro zzgl. MwSt. für Nichtmitglieder.

Anmeldung bitte bis spätestens 26.01.2026. Den Link zum Webinar erhalten Sie eine Woche vor der Veranstaltung.

Die Stornobedingungen finden Sie im Anmeldeformular auf unserer Homepage.

Zielgruppe

Das Webinar richtet sich an

- Vertriebsmitarbeitende,
- Kundenberatende,
- Servicemitarbeitende sowie
- Beschäftigte mit Kundenkontakt von Messtellen- und Netzbetreibern im Innen- und Außendienst.

Vorkenntnisse sind für ein vertieftes Verständnis hilfreich, aber nicht zwingend erforderlich.

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

Dozent

Christoph Langel, Campus-EW GmbH, Aachen

Der Dozent 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 Dozent und den Kolleg*innen.

Ablauf

Technikcheck und Begrüßung	ab 09:00 Uhr
Beginn	09:30 Uhr
Pause	11:00 - 11:15 Uhr
Ende	gegen 13:00 Uhr

Kontakt

Kathrin Knogler

Seminar- und Veranstaltungsmanagement

Tel. 089 38 01 82-65

Mail vbew-gmbh@vbew.de