

An die Unternehmen  
der Energiewirtschaft

Ihr Ansprechpartner für  
**Organisatorische Fragen:**  
IBE UG, Tel: 07621 5102864  
[info@ibe-international.de](mailto:info@ibe-international.de)

Online Veranstaltung:

## Schwierige Gespräche im Energiemarkt erfolgreich meistern

Lörrach, März 2023

- ❖ Donnerstag, 21. September 2023, 9:30 Uhr – ca. 16:30 Uhr
- ❖ Mit der Dipl.-Kaufrau Claudia von Schultendorff, Geschäftsführerin der von Schultendorff Academy GmbH

### Sich taub stellen und alles ist in Ordnung?

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Situation im Energiemarkt hat sich verändert. Auf der einen Seite rufen Kund\*innen viel öfter bei ihren Energiedienstleistern an und führen kritische und zum Teil aggressive Gespräche. Auf der anderen Seite wird es u.a. aufgrund von wachsender Konkurrenz und verstärktem Kostenbewusstsein immer schwieriger, den Kundenstamm zu halten.



Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen Sicherheit, Methodenwissen und konkrete Beispiel-Formulierungen für schwierige Gespräche mit Kund\*innen zu vermitteln. Sie sind danach in der Lage, schwierige Gespräche zielorientiert, sachlich und erfolgreich zu führen. Zudem lernen Sie, konstruktiv mit wenig erfolgreichen Gesprächen umzugehen und sich emotional von ihnen abzugrenzen.

In Einzel-Coachings haben Sie die Möglichkeit, Ihr eigenes Verhalten zu reflektieren und neues Verhalten auszuprobieren.



### **Zielgruppe des Seminars:**

Alle Mitarbeitenden von Energieversorgern aus dem Vertrieb, Kundenservice und tangierenden Bereichen, die die aktuellen Vorgaben umzusetzen haben oder die Fragen der Kund\*innen kompetent beantworten wollen.

### **Lernziel:**

Die Teilnehmenden werden in die Lage versetzt, Ihre Kund\*innen-Gespräche gemäß den konkreten Vorgaben erfolgreich zu führen und damit Kund\*innen an das eigene Unternehmen zu binden und darüber hinaus neue Kunden zu gewinnen.

### **Inhalte des Seminars:**

1. Aktuelle Situation
  - a. Aktuelle Lage und wie geht es weiter
  - b. Politische Rahmenbedingungen: die Strom- und Gaspreisbremse
  - c. Wie geht es Ihnen als Gesprächspartner\*in im Kundenkontakt
2. Ihre Beziehung zu den Kund\*innen
  - a. Unterschiedliche Menschen kommunizieren verschieden
  - b. Wie sehen Kunden ihre Situation
  - c. Wie gehen Sie mit Ihren Kund\*innen um
  - d. Grundlage einer guten Kundenbeziehung: Verständnis und Vertrauen
3. Mit Empathie und Wertschätzung erfolgreiche Kundengespräche führen
  - a. Aktives Zuhören: was sagt die Kundin/der Kunde wirklich
  - b. 4-Ohren-Modell
  - c. Klarheit: Wie drücke ich mich verständlich und eindeutig aus
  - d. Welche Wörter sollten Sie vermeiden
  - e. Sachlich und neutral bleiben im Kundengespräch
4. Das Telefonat
  - a. Mit positiver Haltung das Gespräch positiv beeinflussen
  - b. Kund\*in mit Namen ansprechen
  - c. Inhalte dokumentieren
  - d. Mit 100% Aufmerksamkeit bei der Kundin/dem Kunden sein
  - e. Transparenz: was ist möglich und was nicht
  - f. Am Ende zusammenfassen und mit Vorteil enden
5. Gesprächsübungen in kleinen Gruppen und Zusammentragen der Erfahrungen im Plenum
6. Einzel-Coaching mit individuellen Hinweisen für alle Teilnehmer\*innen

**Ihr Referentin:** Dipl.-Kauffrau Claudia von Schultendorff,  
Geschäftsführerin der von Schultendorff Academy GmbH

- Seit über 25 Jahren erfolgreiche Trainerin und Coach mit Schwerpunkt Kommunikation, Führung und mehr
- Langjährige Erfahrung und Mitarbeit in Unternehmen der Energie- und Pharmabranche
- Zertifizierungen zu verschiedenen Persönlichkeits-Modellen
- Zertifizierte Online-Trainerin
- Mehrjährige Mitarbeit im Personalbereich bis zur Personalleitung



Für die Einwahl erhalten Sie von uns ca. zwei Tage vor Veranstaltungstermin Ihren Teilnahmelink sowie die Schulungsunterlage im .pdf Format via E-Mail. Individuelle Software oder Lizenzen sind nicht erforderlich.

Die Teilnahmegebühr für dieses Seminar beträgt für VfEW-Mitglieder € 390,00 zzgl. MwSt. (für Nichtmitglieder € 460,00 zzgl. MwSt.).

Mit freundlichen Grüßen

IBE UG



## Anmeldeformular

bitte per E-Mail (.pdf) an: [info@ibe-international.de](mailto:info@ibe-international.de)

**Online Veranstaltung:** Schwierige Gespräche im Energiemarkt erfolgreich meistern

**Datum & Zeit:** Donnerstag, 21. September 2023, 9:30 Uhr – ca. 16:30 Uhr

- Teilnahmegebühr pro Person für VfEW-Mitglieder, € 390,00 zzgl. MwSt.
- Teilnahmegebühr pro Person für Nicht-VfEW-Mitglieder: € 460,00 zzgl. MwSt.

Vorname:	
Nachname:	
Position / Abteilung:	
Firma:	
Straße:	
PLZ / Ort:	
Telefon:	
E-Mail:	
Rechnung an:	
Datum:	Unterschrift:

**Leistungen:** In der Tagungsgebühr sind die Schulungsunterlagen in .pdf Form enthalten.

**Teilnahmebedingungen:** Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Die Bestätigung erfolgt nach Eingang Ihrer Anmeldung. Die Anmeldung kann kostenfrei innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Anmeldung und bis spätestens 4 Wochen vor Seminartermin schriftlich widerrufen werden. Es gelten die AGB der IBE UG (siehe homepage: [www.ibe-international.de](http://www.ibe-international.de)).

**Datenschutzinformation:** Die IBE UG, Institut für Bildung und Event, verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Informationen über weitere Angebote von uns zukommen zu lassen. Wenn Sie bei uns Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den bereits von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Sie können der Nutzung Ihrer Daten per E-Mail jederzeit gegenüber IBE UG widersprechen.