



# Deeskalation bei Energiekunden

Selbstbewusst auftreten und heikle Situationen entschärfen



ID# 0817-0000-d577

eTraining

Selbstcheck mit Zertifikat

Einsteiger

35 Minuten

Kaufmännisches Personal /  
Büropersonal, Vertrieb,  
Personalwesen

## Überblick

- Präventiv handeln bei aggressiven Besuchern
- Eskalation verhindern
- Lösungsorientiert vorgehen
- Schutzmaßnahmen treffen

## Inhalt

Die Aggression gegenüber Mitarbeitern in der Energieversorgung nimmt zu. Wie können Sie verhindern, dass ein Kundenkontakt eskaliert oder gar in Gewalt mündet? Wie können Sie die Situation entschärfen? Und was ist zu tun, wenn es tatsächlich zu Übergriffen kommt? Die Techniken dieses eTrainings dienen vor allem einer Sache: Ihrer Sicherheit!

