

Wir machen uns **stark** für Ihre  
digitale Lernkultur



StadtwerkeAkademie

[www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)

Stillstand ist Rückschritt

## Wir machen uns **stark** für Ihre digitale Lernkultur

Lebenslanges Lernen als Grundlage einer tragfähigen, innovativen und anpassungsbereiten Organisation hat eine ungebrochen hohe Bedeutung und ist wichtiger denn je. Stillstand im Lernen und der persönlichen und fachlichen Entwicklung bedeutet Rückschritt. Neue Rahmenbedingungen im Kontakt und Umgang fordern die digitalen Lernkompetenzen in Ihrer Organisation heraus. Die Pandemiesituation wirkt hier als Beschleuniger der Digitalisierung, plötzlich ist vieles unbürokratisch und schnell in der Umsetzung für digitale Arbeits- und Lernstrukturen in den Unternehmen möglich. Nutzen Sie diese Chancen und machen Sie sich mit uns auf den digitalen Lernweg.

Wir haben für unsere Kunden eine digitale und virtuelle Lösung für zukunftsorientiertes Lernen konzipiert, die fester Bestandteil unseres Entwicklungsportfolios sein wird.

**Unser „Virtuelles Klassenzimmer“ bietet mit einfacher Bedienbarkeit und Zugang über einen Link sowie DSGVO-Konformität die Möglichkeit, in direkter, synchroner Kommunikation mit unseren Trainern und Beratern zu arbeiten.**

Sie können unser „Virtuelles Klassenzimmer“ stand-alone oder in der perfekten Verbindung von Präsenz- und digitalen Bausteinen nutzen. So haben Sie maximale Entscheidungs- und Lernfreiheit, Wirk- und Spielräume für die Entwicklung von Kompetenzen und fachlichen Qualifikationen. Finden Sie das für Sie und Ihre Organisation passende Weiterbildungs-Paket. Die individuelle Beratung zu Lerninhalten und zeitlicher Gestaltung ist selbstverständlich.

## Wir und die Mitarbeiter Ihres Unternehmens sind nur einen Link voneinander entfernt.

Wir zeigen Ihnen unseren „Virtuellen Klassenraum“ in einem Online-Rundgang. Keine Sorge: Wir übernehmen gern den Austausch mit Ihren IT-Ansprechpartnern, damit maximale Sicherheit besteht, wie das virtuelle Klassenzimmer funktioniert. Referenzen und Kundenfeedbacks erhalten Sie auf Anfrage.

Auf der nächsten Seite sehen Sie Beispiele aus unserer virtuellen Lernwelt. Vieles ist möglich, passt aber nicht alles in unseren schönen Flyer. Deshalb fragen Sie uns bitte. Wir sind für Sie da – konkret, individuell und nach aktueller Bedarfssituation gestalten wir die Inhalte für Ihr Unternehmen.

**Die persönliche Beratung steht im Fokus.**

Hier erreichen Sie uns:

Beratungsteam der Stadtwerkeakademie  
Telefon 07071-157 3091 und 07071-157 444  
oder [info@stadtwerkeakademie.de](mailto:info@stadtwerkeakademie.de)



## 1x1 der Energiewirtschaft

Wer bei der Veränderungsgeschwindigkeit der Energiewelt mithalten und sich für weitere Entwicklungsschritte rüsten möchte, der muss neben grundlegendem Energiewissen vor allem den Gesamtzusammenhang dieser spannenden Branche kennen und verstehen: Wo kommen wir her, wo stehen wir aktuell und wohin kann und muss die Reise gehen.

## Geschäftsprozesse und Marktkommunikation Strom und Gas

Wissen in der Marktkommunikation und den speziellen Geschäftsprozessen sowie deren Fristen mit ihren Herausforderungen gehört zu Ihrem handwerklichen Gepäck. Wir bieten Ihnen den Gesamtüberblick über die GPKE, GeLiGas, MaBiS, GABi Gas und deren Komplexität. Wir vertiefen den Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Marktrollen in der Marktkommunikation und fördern damit Ihre Sicht und Kommunikation zur Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche anhand der Prozesse und ihrer Zuständigkeiten.

## Schwierige Kundengespräche erfolgreich meistern

Freundliche und nette Kunden bedienen kann fast jeder. Echte Professionalität beginnt erst beim Umgang mit schwierigen Kunden. Sie brauchen also Handlungsstrategien, die einen souveränen Umgang mit als eher schwierig eingeschätzten Kunden ermöglichen. Dafür müssen die eigene Haltung reflektiert werden und die Elemente einer positiven Sprache beherrschbar sein, um eine kundenorientierte Gesprächsrahmung umsetzen zu können. Kommunikative Techniken für den Kontakt mit schwierigen Kunden bilden dafür Ihre Basis, damit herausfordernde Gesprächssituationen in exzellenten Service münden können.

## Kundenorientierte Kommunikation für exzellenten Service

In Zeiten vergleichbarer Produkte und Dienstleistungen ist der exzellente Service wesentlicher Erfolgsfaktor. Damit kommt jedem Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt eine Schlüsselposition zu: Er bestimmt über die Beziehungsgestaltung zum Kunden. Neben der richtigen Haltung kommt es hierbei auf eine kundenorientierte Kommunikation an. Wenn wir wollen, dass andere uns verstehen, müssen wir deren Sprache sprechen. Dies gilt insbesondere für den Kontakt mit Kunden im Service. Dort zahlt es sich direkt aus, auf die psychischen Bedürfnisse und individuellen Kommunikationswünsche verschiedener Kundentypen einzugehen.

## Sicher arbeiten im Home Office

Mit dem Laptop in die private Umgebung ziehen. Das klingt schön und einfach. Doch sind Verhaltens- und Umsetzungsregeln in Ihrer neuen Arbeitsumgebung zu beachten, damit es ein echtes Erfolgskonzept sein kann. Wir versetzen Sie in die Lage, zuhause genauso sicher und produktiv arbeiten zu können, wie an Ihrem Firmenstandort. Entwickeln Sie dabei Ihren eigenen Plan, damit langfristig eine professionelle Mischung zwischen Präsenz im Büro und Home-Office möglich ist.

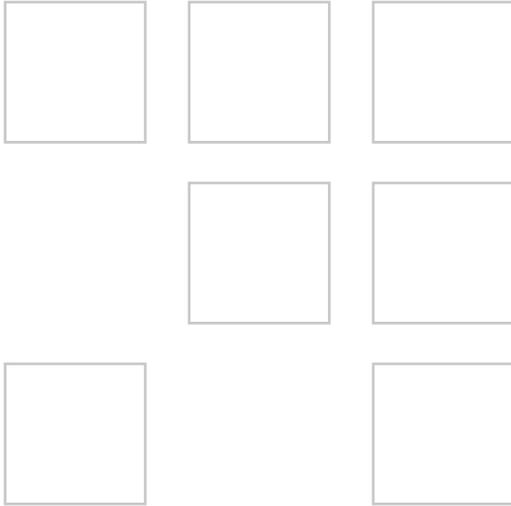
## Erfolgreich Arbeiten in einer neuen Welt – digitale Besprechungen

Unterschätzen Sie nicht: Digitale Besprechungen sind weitaus anspruchsvoller als Besprechungen von Angesicht zu Angesicht. Ihr Präsenz- und Wirkrahmen muss angepasst werden. Was müssen Sie tun, um Ihre Zuhörer und Mitstreiter zu erreichen und zu fesseln? Wir arbeiten an den Themen professionelle Bildsprache, Storytelling, Verhaltens-Standards und digitale Etikette. Die Vor- und Nachbereitung einer digitalen Besprechung kommt ebenso auf den Prüfstand, damit diese Formate tragfähig, effizient und langlebig sein können. Denn es macht Sinn, diese nicht nur temporär zu nutzen, sondern die Zukunft damit zu gestalten.

## Umgang mit emotionalen Gesprächspartnern

Wer viel mit Menschen zu tun hat, wird auch mit negativen Emotionen konfrontiert. Hierfür ist es hilfreich, ad hoc in der Lage zu sein sich selbst emotional zu steuern, um souverän mit derartigen Situationen umzugehen. Egal, ob es sich dabei um schwierige Telefonate, Beratungsgespräche oder Verhandlungen handelt – sehr emotionale Gesprächspartner erfordern einen besonderen Umgang und eine hohe Professionalität. Wir stärken Sie für Situationen mit emotionalen Kunden und Gesprächspartnern und geben Ihnen umsetzbare Impulse zur Erweiterung des eigenen Handlungsspielraumes an die Hand. Sie erlernen Strategien für einen angemessenen Umgang mit intensiven Gefühlen und gewinnen mehr Klarheit über die dahinterliegenden Haltungen, Denk- und Verhaltensmuster. Packen Sie es an!

# VIRTUELLES KLASSENZIMMER



**StadtwerkeAkademie**

Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen und bundesweit

Fon 07071 157-3091

Fax 07071 157-369

[info@stadtwerkeakademie.de](mailto:info@stadtwerkeakademie.de)

[www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)

Wir beraten Sie gerne!