








# Seminarangebot

2020

## Inhalt

-  1 x 1 der Energiewirtschaft
-  Meister und Monteure
-  Professionell und kundenorientiert am Telefon
-  Neuer Rechtsrahmen für Mieterstrom-Modelle
-  Weiteres in Planung

## 1 x 1 der Energiewirtschaft: Intensiv // 2-Tagesseminar

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?

Sie lernen die Wesenszüge der Energiewirtschaft, angefangen von der Ursache der Liberalisierung, ihren Regularien und Marktprozessen, über die Grundlagen zur Strom- und Gaswirtschaft bis hin zum Energiehandel kennen. In praxisorientierten und interaktiven Gruppenarbeiten werden die umfangreichen Themengebiete als Ausgangspunkte der Vernetzung aufgezeigt.

Wir beleuchten die zukünftige Entwicklung des komplexer werdenden Energiemarktes und welche Umsetzungsmodelle Energieversorger und -dienstleister als Lösungen für die Herausforderungen dem Markt und Kunden zur Verfügung stellen.

Datum	23. & 24. März 2020	07. & 08. Oktober 2020	12. & 13. Oktober 2020
Ort	Friedberg	Gießen	Friedberg
Zeit	Jeweils 09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr		
Preise <sup>1</sup>	410,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für sSw-Partner 500,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für externe EVU		
Plätze <sup>2</sup>	12 Plätze pro Seminar		
Anmelde- schluss	27.02.2020	17.08.2020	20.08.2020

<sup>1</sup> Preise verstehen sich inkl. Verpflegung, Handout und Zertifikat

<sup>2</sup> Es müssen insgesamt mindestens 8 Anmeldungen vorliegen damit das Seminar stattfindet

## Meister und Monteure: Imageträger vor Ort // 2-Tagesseminar

Bei Problemen sind sie vor Ort. Sie kennen die Kunden des Stadtwerks in ihren ganz alltäglichen Lebenssituationen, oft sind sie sogar in deren Wohnungen unterwegs. Meister und Monteure prägen entscheidend das Außenbild des Stadtwerks. Schon wegen ihrer Arbeitskleidung werden sie als „die Stadtwerke“ wahrgenommen.

Ganz egal, was vor Ort zu tun ist: Sie sind die Männer, auf die die Kunden zugehen und zwar zu allen Themen und Fragen rund um das Stadtwerk. Und damit steigen die Erwartungen der Kunden! Denn Stadtwerke sind nicht nur Versorger, sondern auch Dienstleister. „Dafür bin ich nicht zuständig“, mag kein Kunde hören, wenn er doch gerade eine Frage zu Tarifen oder Kommentar zu den Preisen loswerden möchte.

### Also was tun? Was bedeutet „Kundenorientierung“ in diesem Kontext überhaupt?

Wir gehen dieser Frage auf den Grund und arbeiten dabei praxisorientiert. Was erwarten die Kunden von den Meistern und Monteuren ihres Stadtwerks? Was erwarten im Gegenzug Meister und Monteure von ihren Kunden? Wie verhalte ich mich als „der Mann, den alle ansprechen“? Ziel ist, Meister und Monteure dafür zu sensibilisieren, dass ihr Wirken beim Kunden vor Ort für das Image des Stadtwerks prägend ist.

Sie erhalten Handwerkszeug, welches Handeln und Vorgehen für ein kundenorientiertes Miteinander, auch in schwierigen Situationen, möglich und erfolgreich macht.

Datum	<b>20. &amp; 21. April 2020</b>
Ort	<b>Friedberg</b>
Zeit	Jeweils 09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr
Preise <sup>3</sup>	410,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für sSw-Partner 500,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für externe EVU
Plätze <sup>4</sup>	12 Plätze pro Seminar
Anmelde- schluss	12.03.2020

<sup>3</sup> Preise verstehen sich inkl. Verpflegung, Handout und Zertifikat

<sup>4</sup> Es müssen insgesamt mindestens 8 Anmeldungen vorliegen damit das Seminar stattfindet

## Professionell und kundenorientiert am Telefon // 2-Tagesseminar

Einen Berufsalltag ohne Telefon kann sich heute niemand mehr vorstellen. Die Gesprächspartner sind weit voneinander entfernt – und trotzdem ganz nah am Ohr. Und das genau ist die Herausforderung. Eine Kommunikation alleine über Worte, Stimme und Sprechtechnik, ohne den Anderen zu sehen.

**Hier ist es entscheidend, das berühmte „Lächeln“ am Telefon, das wir zwar nicht sehen, sehr wohl aber hören!**

Professionell mit dem Medium Telefon umzugehen bedeutet, einige wichtige Regeln zu beachten, die verschiedenen Phasen eines Telefonats zu kennen und diese beim Telefonieren ganz bewusst zu durchlaufen. Und eines sollte man für sich immer im Hinterkopf behalten: Es sind Stimme und Sprechtechnik, die den wesentlichen Teil eines erfolgreichen Telefonats ausmachen. Eine unangenehme Stimme kann die interessantesten Gesprächsinhalte sehr schnell negativübertünchen.

Neben theoretischem Input zu den wichtigsten Regeln am Telefon, sind in unserem Seminar Ihre Themen und Fragen rund um die Telefonie im Fokus. Wir arbeiten nicht mit vorgefertigten Gesprächsleitfäden. Uns ist es wichtig, dass Sie für sich Strategien und Formulierungen entwickeln, mit denen Sie professionell, authentisch und glaubhaft am Telefon kommunizieren.

Datum	04. & 05. Juni 2020	26. & 27. Oktober 2020
Ort	Gießen	Friedberg
Zeit	Jeweils 09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr	
Preise <sup>5</sup>	420,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für sSw-Partner 500,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für externe EVU	
Plätze <sup>6</sup>	12 Plätze pro Seminar	
Anmelde- schluss	16.04.2020	07.09.2020

<sup>5</sup> Preise verstehen sich inkl. Verpflegung, Handout und Zertifikat

<sup>6</sup> Es müssen insgesamt mindestens 8 Anmeldungen vorliegen damit das Seminar stattfindet

## Neuer Rechtsrahmen für Mieterstrom-Modelle // 1-Tagesseminar

Mit dem am 25.07.2017 in Kraft getretenen Gesetz zur Förderung von Mieterstrom sollen zusätzliche Anreize für den Ausbau von Solarenergie auf Wohngebäuden geschaffen werden.

Betrachtet man die bei der BNetzA veröffentlichten Zahlen des Zubaus, nimmt sich die Entwicklung der PV Mieterstromanlagen seit Inkrafttreten jedoch vergleichsweise bescheiden aus.

**Dies rührt im Wesentlichen auch daher, dass bei der praktischen Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum Mieterstrom noch zahlreiche Unklarheiten bestehen.**

Unser Seminar vermittelt Ihnen die rechtlichen Rahmenbedingungen des Mieterstroms, damit Fehler bei der Konzeption, der Gestaltung und Umsetzung von Mieterstromkonzepten von Beginn an vermieden werden können.

Datum	<b>23. Juni 2020</b>
Ort	<b>Friedberg</b>
Zeit	09:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr
Preise <sup>7</sup>	630,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für sSw-Partner 720,- Euro netto pro Tag und Teilnehmer für externe EVU
Plätze <sup>8</sup>	12 Plätze pro Seminar
Anmelde- schluss	07.05.2020

<sup>7</sup> Preise verstehen sich inkl. Verpflegung, Handout und Zertifikat

<sup>8</sup> Es müssen insgesamt mindestens 8 Anmeldungen vorliegen damit das Seminar stattfindet

## Weitere Seminare in Planung für 2020

1x1 der Elektromobilität und Ladeinfrastruktur // 2-Tagesseminar  
Basics für Gleichbehandlungsbeauftragte // 1-Tagesseminar

Weitere Informationen hierzu folgen.

## Kontakt

Sie haben Fragen zu einem Seminar oder Anregung für weitere Seminare?  
Gerne stehen wir Ihnen für Rückfragen oder Anmerkungen zur Verfügung.

smartSTADTwerke GmbH & Co. KG  
Akademie

Frau Carolin Henritzi

Tel.: +49 (0) 6031/ 82 1586  
Mail: [akademie@smartstadtwerke.de](mailto:akademie@smartstadtwerke.de)