

# ASEW-Zertifizierungs-Lehrgang

## Titel: Energiegrundlagen und Kundenberatung (8 Einheiten)

### 1. Übergeordnete Inhaltsbeschreibung

Gesamtziel: Befähigung der Mitarbeitenden zur fachlich fundierten und serviceorientierten Kundenberatung in allen Grundversorgungssparten.

Struktur: Hybrid (Wechsel aus Präsenz- und Online-Terminen).

Abschluss: ASEW-Zertifikat „Energiegrundlagen und Kundenberatung“ nach bestandener Prüfung.

### 2. Detaillierter Veranstaltungsplan

#### Seminar Nr. 1 (Tag 1): Kundenberatung (PRÄSENZ)

Referent:in: Roberto Siino

Datum: 15.09.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: NYX Hotel, F4 4-1, 68159 Mannheim

Inhaltliche Schwerpunkte: Beratungskompetenz und Angebotsgestaltung

- Kommunikation – was ist das? Inkl. Methoden der Gesprächspsychologie
- Die Rolle des Energie- und Umweltberaters – Ethik, Nachhaltigkeit, Compliance
- Zielgruppenanalyse: Wer nimmt Angebote überhaupt in Anspruch? (inkl. Mini-Workshop)
- In vier Schritten zur optimalen Energie- und Umweltberatung
- Kundensegmente & Leistungsumfänge mit Praxisbeispielen für Privat- und Geschäftskunden
- Preismodell & Kommunikationsstrategie (inkl. Messaging-Matrix und Social Proof)
- Praxisübung: Erstellung einer Zielgruppenmatrix und Kommunikationsleitfaden

Lernziele:

Die Teilnehmenden verstehen die grundlegenden Prinzipien wirksamer Kommunikation und Gesprächspsychologie sowie den strukturierten Ablauf einer professionellen Energie- und Umweltberatung. Sie erkennen die Rolle des Energie- und Umweltberaters als verantwortungsvolle Schnittstelle zwischen Kunden, Technik und Organisation und berücksichtigen dabei ethische, nachhaltige und compliance-relevante Aspekte. Sie können unterschiedliche Kundensegmente und Zielgruppen systematisch analysieren und deren Bedürfnisse in konkrete Beratungs- und Angebotsstrategien übersetzen. Darüber hinaus sind sie in der Lage, komplexe Inhalte der Energie- und Umweltberatung gegenüber Laien verständlich und zielgruppenorientiert zu erklären und passende Leistungsumfänge zu beschreiben. Sie wissen, an welche internen Fachabteilungen oder Spezialisten sie bei technischen Detailfragen, Förderthemen oder rechtlichen Fragestellungen verweisen können und wie sie Beratungsprozesse transparent und kundenorientiert gestalten.

Methodik: Fachvortrag, Praxisübung, Workshop

**Seminar Nr. 1 (Tag 2): Vertriebst raining (PRÄSENZ)**

Referent:in: Roberto Siino

Datum: 16.09.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: NYX Hotel, F4 4-1, 68159 Mannheim

Inhaltliche Schwerpunkte: Akquise, Bedarfsermittlung und Abschlusskompetenz

- Akquisitionsformen (Outbound, Inbound, Social Selling auf LinkedIn)
- Kontaktaufnahme mit Erstellung eines Leitfadens für den Erstkontakt
- Bedarfsermittlung (Jobs-to-be-Done-Ansatz, Discovery-Fragen)
- Das Lebensphasenmodell mit Praxisbeispielen für Energiebedarfe
- Die 9 wichtigsten Fragetechniken
- Präsentationstechniken (Storytelling, Visualisierung, kognitive Entlastung)
- Vertragsschluss - Psychologie des Abschlusses, ethische Anwendung
- Praxisübung: Simulation von persönlichen und telefonischen Verkaufsgesprächen mit Feedback

Lernziele:

Die Teilnehmenden verstehen den strukturierten Vertriebsprozess von der ersten Kontaktaufnahme über die systematische Bedarfsermittlung bis hin zum erfolgreichen und ethisch verantwortungsvollen Vertragsabschluss. Sie kennen verschiedene Akquisitionsformen wie Outbound- und Inbound-Vertrieb sowie Social Selling und können diese situationsgerecht auswählen und anwenden. Sie können mithilfe professioneller Fragetechniken und des Jobs-to-be-Done-Ansatzes die tatsächlichen Kundenbedürfnisse präzise identifizieren und diese in passgenaue Angebote übersetzen. Darüber hinaus sind sie in der Lage, Lösungen und Leistungen verständlich, überzeugend und adressatengerecht zu präsentieren sowie Einwände konstruktiv zu bearbeiten. Sie wissen, wann und wie sie bei komplexen technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Fragestellungen spezialisierte Fachabteilungen einbinden und wie sie den Abschlussprozess transparent und kundenorientiert gestalten.

Methodik: Fachvortrag, Praxisübung.

## **Seminar Nr. 1 (Tag 3): Marketing (PRÄSENZ)**

Referent:in: Roberto Siino

Datum: 17.09.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: NYX Hotel, F4 4-1, 68159 Mannheim

Inhaltliche Schwerpunkte: Strategie, Positionierung und Kundenbindung

- Marketingdefinition – Marketing als kundenzentrierte Unternehmensführung
- Marketingstrategie (Positionierung, Differenzierung, USP, OKR für Marketingziele)
- Operatives Marketing: Die 8 "P" des Marketings 4: In vier Schritten zur optimalen Energie- und Umweltberatung
- Buyer Personas im Marketing mit Vorlagen und Praxisbeispielen für die Energiewirtschaft
- Kundenbindung – Customer Experience Management, Loyalty-Programme
- Social Media und LinkedIn-Strategien für die Energiewirtschaft
- Praxisübung: Entwicklung einer Mini-Marketingkampagne inkl. Social-Media-Post

Lernziele:

Die Teilnehmenden verstehen Marketing als ganzheitlichen, kundenorientierten Steuerungsansatz und erkennen die Bedeutung klarer Positionierung, Differenzierung und Zieldefinition für den nachhaltigen Markterfolg von Energie- und Umweltleistungen. Sie können zentrale Marketinginstrumente wie die 8 „P“ des Marketings, Buyer Personas und Customer-Experience-Konzepte systematisch anwenden, um zielgerichtete Maßnahmen zur Kundengewinnung und Kundenbindung zu entwickeln. Darüber hinaus sind sie in der Lage, den Nutzen von Dienstleistungen und Produkten verständlich und zielgruppengerecht zu kommunizieren und einfache, niederschwellige Marketingkampagnen, insbesondere im digitalen Umfeld und auf Social-Media-Plattformen wie LinkedIn, eigenständig zu konzipieren. Sie wissen, wann strategische Entscheidungen oder spezielle Marketingmaßnahmen die Einbindung von Fachabteilungen wie Kommunikation, Marketing, Vertrieb oder Produktmanagement erfordern und wie sie Marketingaktivitäten messbar und wirkungsorientiert ausrichten.

Methodik: Fachvortrag, Praxisübung.

## **Seminar 2: Liberalisierte Energiemärkte (DIGITAL)**

Referent:in: Bernd Schnabel

Datum: 05.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Praxisnahe Grundlagen des liberalisierten Energiemarktes, Zusammenhänge der modernen Energiewirtschaft

- Liberalisierte Energiemärkte – wie kam es dazu?
- Der energiewirtschaftliche Ordnungsrahmen: ein Überblick
- Markttrollen und ihre Bedeutung
- Vergleich Energiepreise national und international – Strom und Erdgas
- Steuern, Abgaben und Umlagen bei den Energiepreisen
- Grund- und Ersatzversorgung sowie Sonderverträge
- Wechselverhalten der Kunden
- Netzanschluss, -zugang & -entgelte
- Konzessionsverträge
- Unbundling

Lernziele:

Die Teilnehmenden erhalten einen kompakten Einstieg in die Entwicklung der liberalisierten Energiemärkte und den energiewirtschaftlichen Ordnungsrahmen. Behandelt werden die relevanten Markttrollen und ihre Aufgaben, nationale und internationale Energiepreisvergleiche für Strom und Erdgas sowie die Bedeutung von Steuern, Abgaben und Umlagen. Darüber hinaus geht der Lehrgang auf die Grund- und Ersatzversorgung, Sonderverträge, das Wechselverhalten der Kunden sowie auf Themen wie Netzanschluss, Netzzugang, Netzentgelte, Konzessionsverträge und Unbundling ein.

Methodik: Fachvortrag.

### **Seminar 3: Grundlagen EDL (DIGITAL)**

Referent:in: Bernd Schnabel

Datum: 06.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Überblick der Energiedienstleister, Bedeutung EDL als zukunftsorientiertes Geschäftsfeld

- Die Entwicklung vom Versorger zum Energiedienstleister
- Der EDL-Markt – ein Überblick
- Wie man EDL-Potenziale hebt
- Hindernisse bei der Einführung von EDL
- Marketing & Vertrieb von EDL
- Beispiele für EDL – Contracting & Energieeffizienz
- Der Rechtsrahmen bei Energiedienstleistungen
- Geschäftsmodelle im EDL-Markt
- Kooperationen mit verschiedenen Marktpartnern
- Home-Energy-Management-Systems: Praxisbeispiel für ein EDL-Geschäftsmodell im Privatkundensegment

Lernziele:

Im Webinar steht der Wandel vom klassischen Versorger hin zum Energiedienstleister im Fokus. Die Teilnehmenden lernen den Energiedienstleistungsmarkt in seinen Strukturen und Potenzialen kennen und erhalten Einblicke, wie sich neue Geschäftschancen erkennen und erschließen lassen. Ergänzt wird dies durch die Betrachtung typischer Hemmnisse bei der Einführung von Energiedienstleistungen, durch praxisbezogene Ansätze für Marketing und Vertrieb sowie durch konkrete Beispiele wie Contracting und Energieeffizienzlösungen. Auch der rechtliche Rahmen, unterschiedliche Geschäftsmodelle und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Marktpartnern werden umfassend beleuchtet.

Methodik: Fachvortrag.

## **Seminar 4: Heizungstechnik (DIGITAL)**

Referent:in: Mario Lichy

Datum: 12.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Einblicke in Wärmeerzeuger, verschiedene Systeme im Vergleich

- Grundlagen zur Heizungstechnik
- Wärmeerzeuger
- Regelung
- Speicherung
- Wärmeverteilung
- Wärmeübergabesysteme
- Gegenüberstellung verschiedener Systeme
- Diskussion

Lernziele:

Die Teilnehmenden verfügen nach dem Seminar über die Grundkenntnisse der Heizungstechnik und können verschiedene Wärmeerzeuger (Gas-Brennwert, BHKW, Brennstoffzelle, Nah- und Fernwärme) sowie die Schnittstellen bewerten. Sie können Kunden Energiesparpotentiale aufzeigen und wissen, bei welchen Fragen sie auf ihre Kollegen aus den Fachabteilungen verweisen sollten.

Methodik: Fachvortrag, Diskussion.

## **Seminar 5: Erneuerbare Energie (DIGITAL)**

Referent:in: Mario Lichy

Datum: 13.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Funktionsweisen und Einsatzmöglichkeiten verschiedener regenerativer Energien

- Grundlagen Erneuerbare Energien
- Thermische Solaranlagen: Technik und Einsatzmöglichkeiten
- Absorber und Speichertechniken
- Wirtschaftlichkeit von thermischen Solaranlagen anhand von Beispielen
- Grundlagen zu Holzpelletkesseln, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten
- Lagerung von Pellets
- Wirtschaftlichkeit von Holzpelletkesseln anhand von Beispielen
- Grundlagen zur Wärmepumpe
- Wärmequellen
- Einsatzmöglichkeiten Wärmequellen im Neu- und Altbau
- Wirtschaftlichkeit Wärmequellen anhand von Beispielen

Lernziele:

Die Teilnehmenden erlangen grundlegende Kenntnisse über die Funktionsweise und die Einsatzmöglichkeiten der verschiedenen regenerativen Energien. Die Teilnehmenden verstehen die Funktionsweise der Thermischen Solaranlage, des Holzpellet-Kessels und der Wärmepumpe. Sie kennen die Fachbegriffe und können gegenüber Laien, die verschiedenen Techniken, deren Einsatzmöglichkeiten und Grenzen verständlich vermitteln. Sie wissen über die Risiken der einzelnen Systeme und können bei Bedarf an entsprechende Kollegen für vertiefende Fragen verweisen.

Methodik: Fachvortrag, Diskussion.

## **Seminar 6: Energieberatung und -effizienz (DIGITAL)**

Referent:in: Mario Lichy

Datum: 19.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Aufbau und Ablauf einer Energieberatung, Einsparpotentialen bei Gebäudehülle/ Anlagentechnik, Stromeinsparpotentiale im Haushalt.

- Aufbau und Umfang einer klassischen Energieberatung
- Bewertung der Gebäudehülle und der Anlagentechnik
- Energieeinsparung in Haushalten
- Sparsame Haushaltsgeräte
- Umstellung auf LED – Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Energieeffizienz mit Smart Home

Lernziele:

Die Teilnehmenden erlangen Kenntnisse zum Ablauf und Umfang einer klassischen Energieberatung bezogen auf Einsparpotenziale bei der Gebäudehülle, der Anlagentechnik sowie der Stromeinsparpotentiale im Haushalt. Die Teilnehmenden verstehen den Beratungsprozess und sind in der Lage, Kund:innen mit einfachen Mitteln aufzeigen, wo Energie gespart werden kann. Sie lernen anhand einer Wirtschaftlichkeitsberechnung die Umstellung auf LED kennen und werden in das Konzept des Smart Homes bezüglich der Energieeffizienz eingeführt.

Methodik: Fachvortrag, Diskussion.

## **Seminar 7: Energiedienstleistungen im Stadtwerkenetzwerk (DIGITAL)**

Referent:in: Hanno Ahlrichs, Lisa Klapproth, Sascha Manikowski/ Janko Wolfmeier

Datum: 20.10.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: Microsoft Teams

Inhaltliche Schwerpunkte: Technik, Regulatorik und Ladeinfrastruktur von E-Mobilität, Einblicke in EDL bei Stadtwerken

E-Mobilität – Technik & Regulatorik:

- Steuerliche Vergünstigungen
- §14a EnWG
- GEIG (EPBD) und WEMoG

E-Mobilität – Private und öffentliche Ladeinfrastruktur:

- Unterschiede in der Technik
- AFIR und THG-Quotenhandel
- Lade- und Lastmanagement
- Best-Practices und Geschäftsmodelle

Aufdach-PV:

- Marktlage
- Technik & Regulatorik
- Best-Practices & Geschäftsmodelle

Wärmepumpe:

- Marktlage
- Technik & Regulatorik
- Best-Practices & Geschäftsmodelle

Ausblick EDL - Wo geht die Reise hin?

Lernziele:

Die Teilnehmer:innen werden dazu befähigt, Energiedienstleistungen im Kontext von Stadtwerken ganzheitlich zu verstehen und sicher zu beraten. Ziel ist es, die Rolle als kompetente, zertifizierte Kundenberater:in einzunehmen und Kundinnen und Kunden fundiert bei der Auswahl, Einordnung und Kombination von Energiedienstleistungen zu unterstützen. Die Teilnehmerinnen entwickeln ein solides Verständnis für die Wechselwirkungen von Technik, Markt und regulatorischen Rahmenbedingungen und lernen, diese nachvollziehbar und zielgruppengerecht zu kommunizieren.

Darüber hinaus stärkt das Seminar die Fähigkeit, praxisnahe Lösungen zu bewerten, Chancen und Grenzen von Energiedienstleistungen realistisch einzuschätzen und daraus kundenorientierte Beratungsansätze abzuleiten. Die Teilnehmerinnen gewinnen Sicherheit im Umgang mit aktuellen Entwicklungen sowie zukünftigen Trends und können diese strategisch in das Leistungsangebot ihres Stadtwerks und in Beratungsgespräche integrieren.

**Seminar 8 (Tag 1): Kundengespräche erfolgreich führen (PRÄSENZ)**

Referent:in: Susanne Lörx

Datum: 24.11.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: The New Yorker Hotel & More, Deutz-Mülheimer Strasse 204, 51063 Köln

Inhaltliche Schwerpunkte: Berufliche Kommunikationspsychologie, Kundenorientierte Gesprächsführung

- Kleine Kommunikationspsychologie für den Berufsalltag
- Kundenberatung im Spannungsfeld unterschiedlicher Anforderungen
- Techniken kundenorientierter Gesprächsführung
- Persönliche Bilanz: Eigene kommunikative Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten

Lernziele:

Die Teilnehmenden lernen Instrumente zum besseren Verständnis von Kommunikation allgemein und mit Kund:innen im Speziellen kennen. Sie erweitern dadurch ihre Möglichkeiten der Reaktion – auch wenn es einmal schwierig werden sollte. Sie erproben Gesprächstechniken, um Gespräche mit Kund:innen zugleich an deren Interessen wie denen des eigenen Unternehmens auszurichten und sich in diesem Spannungsfeld sicher zu bewegen.

Methodik: Fachvortrag, Praxisübung, individuelles Feedback

**Seminar 8 (Tag 2): Kundengespräche gelassen führen (PRÄSENZ)**

Referent:in: Susanne Lörx

Datum: 25.11.2026

Dauer: 09:00-17:00 Uhr

Location: The New Yorker Hotel & More, Deutz-Mülheimer Strasse 204, 51063 Köln

Inhaltliche Schwerpunkte: Schwierige Gesprächssituationen, Deeskalationstraining

- Reflektion: Was eigentlich macht Gespräche schwierig?
- Konstruktive Gesprächsführung: Grundidee und Techniken
- Schlüsselkompetenz: Aktives Zuhören
- Selbststeuerung in schwierigen Gesprächssituationen
- Deeskalation bei Ärger und Aggression

Lernziele:

Was tun, wenn es schwierig wird im Kundengespräch? Wie reagieren, wenn Kund:innen aggressiv auftreten? Die Teilnehmenden lernen, sich in angespannten Situationen selbst so zu steuern, dass sie zur Deeskalation der Situation beitragen können. Gesprächstechniken, die deeskalierend wirken, werden vorgestellt und praktisch erprobt. Dazu gehört auch, wenn nötig, ein entschiedenes Stopp setzen zu können, ohne selbst zu kränken oder aggressiv zu werden.

Methodik: Fachvortrag, Praxisübung, kollegialer Austausch.

### 3. Leistungsnachweis / Zertifikat

- Abschluss durch einen Multiple-Choice-Test.
- Die Prüfung findet am 8. Termin, 3. Tag (26.11.) in Präsenz statt (Location: The New Yorker Hotel & More, Deutz-Mülheimer Straße 204, 51063 Köln).
- Zusatz: Die beiden Seminare "Heizungstechnik" und "Erneuerbare Energie" können für die Verlängerung der Eintragung in der Energieeffizienz-Expertenliste mit jeweils 8 Unterrichtseinheiten Wohngebäude, 8 Unterrichtseinheiten Nichtwohngebäude und 8 Unterrichtseinheiten Energieaudit DIN 16247/Contracting (BAFA) angerechnet werden.