

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

PROGRAMM

- > 09:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Peggy Gruschke, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
Rick Sternberg, VKU Akademie

Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Peggy Gruschke, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
-
- > 09:10** **Kundenerwartungen und die persönliche Einstellung**
• Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
• Kompromiss versus Konsens
• Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen
• Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen
-
- > 09:50** **Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern**
• Die Sachlage verstehen
• Feedback als Chance sehen
• Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion
• Checkliste: 10+1 Tipps für professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt
-
- > 10:30** **Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag**
• Sprache schafft Wirklichkeit
• Die Macht der Worte
• Positive Sprache
• Checkliste: Top 99 – positive Wörter
-
- > 10:50** **Pause**
-

› 11:10

Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken

- Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung
 - Checkliste: Körpersprache lesen und gezielt einsetzen
 - Checkliste: 10+3 Tipps für eine positive Körpersprache
-

› 11:30

Menschenkenntnis - Psychologische Tricks für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren

- Der Choleriker
 - Der Sanguiniker
 - Der Phlegmatiker
 - Der Melancholiker
-

› 12:15

Ende des VKU-Web-Seminars

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 27.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden>.