VKU-Web-Seminar / 16.03.2021 / 09:00 - 12:15 Uhr

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 07.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-0.