VKU-Web-Seminar / 05.06.2020 / 09:00 - 12:15 Uhr

Kommunikation mit schwierigen Kunden

PROGRAMM

9.00 — **Herzlich Willkommen**

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Begrüßung und Ausblick auf die Themen des Webinars
Peggy Gruschke, Geschäftsführerin, Gruschke consulting

9.10 — **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

9.50 — **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 18.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-1.