

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 05.07.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-1>.