

**VKU-Web-Seminar** / 30.08.2021 / 09:00 - 12:15 Uhr

# Kommunikation mit schwierigen Kunden

**Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern**

# PROGRAMM

---

➤ 9:00	<p><b>Herzlich willkommen</b></p> <p>Begrüßung</p> <p><b>Peggy Gruschke</b>, Geschäftsführerin, Gruschke consulting</p> <p>Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool</p> <p><b>VKU Akademie</b></p> <p>Ausblick auf die Themen des Web-Seminars</p> <p><b>Peggy Gruschke</b>, Geschäftsführerin, Gruschke consulting</p>
➤ 09:10	<p><b>Kundenerwartungen und die persönliche Einstellung</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen</li><li>• Kompromiss versus Konsens</li><li>• Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen</li><li>• Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen</li></ul>
➤ 09:50	<p><b>Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Sachlage verstehen</li><li>• Feedback als Chance sehen</li><li>• Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion</li><li>• Checkliste: 10+1 Tipps für professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt</li></ul>
➤ 10:30	<p><b>Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sprache schafft Wirklichkeit</li><li>• Die Macht der Worte</li><li>• Positive Sprache</li><li>• Checkliste: Top 99 – positive Wörter</li></ul>
➤ 10:50	<p><b>Pause</b></p>
➤ 11:10	<p><b>Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung</li><li>• Checkliste: Körpersprache lesen und gezielt einsetzen</li><li>• Checkliste: 10+3 Tipps für eine positive Körpersprache</li></ul>
➤ 11:30	<p><b>Menschenkenntnis - Psychologische Tricks für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Choleriker</li><li>• Der Sanguiniker</li><li>• Der Phlegmatiker</li><li>• Der Melancholiker</li></ul>
➤ 12:15	<p><b>Ende des VKU-Web-Seminars</b></p>

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 14.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-2>.