

**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**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Peggy Gruschke**, Geschäftsführerin, Gruschke consulting  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**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 14.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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