

VKU-Web-Seminar / 24.01.2022 / 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-Schäfer, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
	Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
	VKU Akademie
	Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
	Peggy Gruschke-Schäfer, 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 bestimmer
	Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen
> 09:50	Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern
	Die Sachlage verstehen
	Feedback als Chance sehen Läsungspringtigete Cooperacheführung statt Broblemdielussien
	 Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion Checkliste: 10+1 Tipps für professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontak
	• Checkliste. 10+1 hpps ful professionelle verhaltensweisen im kundenkontak
10:30	Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Trick
	für den Arbeitsalltag
	Sprache schafft Wirklichkeit
	Die Macht der Worte Desitive Sprache
	Positive SpracheCheckliste: Top 99 – positive Wörter
	Checkliste. 10p 99 - positive worter
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 19.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-3.