VKU-Web-Seminar / 30.01.2023 / 09:00 - 12:15 Uhr

Kommunikation mit schwierigen Kund:innen

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 — **Kund:innenerwartungen 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:innen
- Der Sanguiniker:innen
- Der Phlegmatiker:innen
- Der Melancholiker:innen

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 07.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen.