

VKU-Web-Seminar / 02.06.2023 / 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 04.11.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-0.