

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 22.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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