

**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	<b>Herzlich willkommen</b> Begrüßung <b>Peggy Gruschke-Schäfer</b> , Geschäftsführerin, Gruschke consulting Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool <b>VKU Akademie</b> Ausblick auf die Themen des Web-Seminars <b>Peggy Gruschke-Schäfer</b> , Geschäftsführerin, Gruschke consulting
➤ 09:10	<b>Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen</li><li>• Kompromiss versus Konsens</li><li>• Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen</li><li>• Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen</li></ul>
➤ 09:50	<b>Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Sachlage verstehen</li><li>• Feedback als Chance sehen</li><li>• Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion</li><li>• Checkliste: 10+1 Tipps für professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt</li></ul>
➤ 10:30	<b>Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sprache schafft Wirklichkeit</li><li>• Die Macht der Worte</li><li>• Positive Sprache</li><li>• Checkliste: Top 99 – positive Wörter</li></ul>
➤ 10:50	<b>Pause</b>

› 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>.