

Kommunikation mit schwierigen Kund:innen

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

PROGRAMM

-
- **09:00** **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 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/die Choleriker:in
 - Der/die Sanguiniker:in
 - Der/die Phlegmatiker:in
 - Der/die Melancholiker:in
-

› 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 29.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-1>.