**VKU-Web-Seminar** / 06.11.2023 / 09:00 - 12:15 Uhr

# 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 01.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-1.