

**VKU-Web-Seminar** / 29.04.2024 / 13:00 - 16:15 Uhr

# Schwierige Situationen in der Kund:innenkommunikation erkennen und meistern

**Souveräner und professioneller Umgang mit (schwierigen) Kund:innen**

# PROGRAMM

---

➤ 13:00	<b>Herzlich willkommen</b> Begrüßung <b>Peggy Gruschke-Schäfer</b> , Geschäftsführerin, Gruschke consulting Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool VKU Akademie Ausblick auf die Themen des Web-Seminars <b>Peggy Gruschke-Schäfer</b> , Geschäftsführerin, Gruschke consulting
➤ 13:10	<b>Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die eigene Einstellung: Die objektive und subjektive Realität</li><li>• Verstehen wollen: Das Modell der 4 ICH-Haltungen</li><li>• Kommunikation in mehreren Schritten: Der Kommunikationsverlauf</li><li>• Schwierige Gesprächspartner: innen: Mythos oder Wahrheit</li></ul>
➤ 13:50	<b>Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartner:innen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problem oder Konflikt: Wie Emotionen wirken</li><li>• Schwierige Situationen: Wenn äußere Einflüsse das Leben verändern</li><li>• Wenn Gespräche zu eskalieren drohen: Formen der lösungsorientierten und positiven Sprache</li><li>• 10 + 1 Tipps und weitere Impulse für mehr Sicherheit mit Beschwerden</li></ul>
➤ 14:30	<b>Friedliche Beziehungen gestalten - mit sich Selbst und Anderen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resilienz: Wie Sie Ihre Widerstandsfähigkeit aufrechterhalten</li><li>• Praktische Übungen: Bewusstsein für persönliche Ressourcen und Stärken</li><li>• Selbstfürsorge im Alltag: Für mehr Wohlbefinden</li><li>• Nein: Ein Ja zu sich Selbst</li></ul>
➤ 14:50	<b>Pause</b>
➤ 15:10	<b>Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung</li><li>• Checkliste: Körpersprache lesen und gezielt einsetzen</li><li>• Checkliste: 10+3 Tipps für eine positive Körpersprache</li></ul>
➤ 15:30	<b>Menschenkenntnis - Warum unterschiedliche Persönlichkeitstypen auch unterschiedlich kommunizieren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Choleriker:innen (Dominant)</li><li>• Sanguiniker:innen (Initiativ)</li><li>• Phlegmatiker:innen (Stetig)</li><li>• Melancholiker:innen (Gewissenhaft)</li></ul>
➤ 16:15	<b>Ende des VKU-Web-Seminars</b>

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 05.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/schwierige-situationen-der-kundinnenkommunikation-erkennen-und-meistern-0>.