**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** — **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

**13:10** — **Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung**

- Die eigene Einstellung: Die objektive und subjektive Realität
- Verstehen wollen: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
- Kommunikation in mehreren Schritten: Der Kommunikationsverlauf
- Schwierige Gesprächspartner: innen: Mythos oder Wahrheit

**13:50** — **Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartner:innen**

- Problem oder Konflikt: Wie Emotionen wirken
- Schwierige Situationen: Wenn äußere Einflüsse das Leben verändern
- Wenn Gespräche zu eskalieren drohen: Formen der lösungsorientierten und positiven Sprache
- 10 + 1 Tipps und weitere Impulse für mehr Sicherheit mit Beschwerden

**14:30** — **Friedliche Beziehungen gestalten – mit sich Selbst und Anderen**

- Resilienz: Wie Sie Ihre Widerstandsfähigkeit aufrechterhalten
- Praktische Übungen: Bewusstsein für persönliche Ressourcen und Stärken
- Selbstfürsorge im Alltag: Für mehr Wohlbefinden
- Nein: Ein Ja zu sich Selbst

**14:50** — **Pause**

**15:10** — **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

**15:30** — **Menschenkenntnis – Warum unterschiedliche Persönlichkeitstypen auch unterschiedlich kommunizieren**

- Choleriker:innen (Dominant)
- Sanguiniker:innen (Initiativ)
- Phlegmatiker:innen (Stetig)
- Melancholiker:innen (Gewissenhaft)

**16:15** — **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 18.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/schwierige-situationen-der-kundinnenkommunikation-erkennen-und-meistern-0.