

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	<ul> <li>Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung</li> <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	<ul> <li>Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartner:innen</li> <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	<ul> <li>Friedliche Beziehungen gestalten - mit sich Selbst und Anderen</li> <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>
<b>)</b> 14:50	Pause
15:10	<ul> <li>Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken</li> <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>
<b>)</b> 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 04.11.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/schwierige-situationen-der-kundinnenkommunikation-er kennen-und-meistern-0.