

VKU-Web-Seminar / 01.10.2024 / 09:00 - 12:15 Uhr

Schwierige Situationen in der Kund:innenkommunikation erkennen und meistern

Souveräner und professioneller Umgang mit (schwierigen) Kund:innen

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	Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung <ul style="list-style-type: none">• 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
➤ 09:50	Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartner:innen <ul style="list-style-type: none">• 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
➤ 10:30	Friedliche Beziehungen gestalten - mit sich Selbst und Anderen <ul style="list-style-type: none">• 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
➤ 10:50	Pause
➤ 11:10	Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken <ul style="list-style-type: none">• Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung• Checkliste: Körpersprache lesen und gezielt einsetzen• Checkliste: 10+3 Tipps für eine positive Körpersprache
➤ 11:30	Menschenkenntnis - Warum unterschiedliche Persönlichkeitstypen auch unterschiedlich kommunizieren <ul style="list-style-type: none">• Choleriker:innen (Dominant)• Sanguiniker:innen (Initiativ)• Phlegmatiker:innen (Stetig)• Melancholiker:innen (Gewissenhaft)
➤ 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 18.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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