

**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**  
• 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**  
• 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**  
• 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**  
• 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**  
• 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-er-kennen-und-meistern>.