

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:inne
	Problem oder Konflikt: Wie Emotionen wirken
	Schwierige Situationen: Wenn äußere Einflüsse das Leben verändern Wann Germänke zu selektionen das kan Längen eine Alle eine State ein der Längen eine Alle eine State eine Bernard eine 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 1 1 hpps and weitere impaise for mem siehemeit mit besenwerden
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 auc
	unterschiedlich kommunizieren
	Choleriker:innen (Dominant)
	Sanguiniker:innen (Initiativ)
	Phlegmatiker:innen (Stetig)
	Melancholiker:innen (Gewissenhaft)

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 14.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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