

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 12.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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