

VKU-Web-Seminar / 09.04.2025 / 09:00 - 12:15 Uhr

# Kommunikation mit schwierigen Kund:innen

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

## 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 VKU-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 21.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-2>.