

VKU-Web-Seminar / 30.01.2026 / 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 <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	Pause
» 10:50	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

› 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 15.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-3>.