

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 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:inner 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 • 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 28.11.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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