

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** **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 17.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-4>.