VKU-Web-Seminar / 17.04.2026 / 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: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 31.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-4.