

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 28.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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