

VKU-Infotag / 06.05.2020 / 09:00 - 17:00 Uhr / Leipzig

# Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

## VERANSTALTUNGSORT

pentahotel Leipzig

Großer Brockhaus 3  
04103 Leipzig Sachsen  
Deutschland

## PROGRAMM

---



### **Kundenerwartungen und die persönliche Einstellung**

- Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
  - Kompromiss versus Konsens
  - Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen
  - Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen
- 



### **Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern**

- Die Sachlage verstehen
  - Feedback als Chance sehen
  - Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion
  - Checkliste: Professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt
- 



### **Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag**

- Darauf kommt es an: Persönliches und professionelles Vertrauen aufbauen
  - Die ungeteilte Aufmerksamkeit: Aktives Zuhören – Wie geht das?
  - Die Kunst des richtigen Fragens: Fragetechniken professionell anwenden
  - Lob und Anerkennung gekonnt einsetzen
  - Checkliste: Positive Sprache
- 



### **Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken**

- Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung
  - Körpersprache lesen und gezielt einsetzen
  - Mikroexpressionen: Mimik richtig deuten und versteckte Gefühle sowie Bedürfnisse erkennen
  - Checkliste: Positive Körpersprache
- 



### **Menschenkenntnis - Psychologische Tricks für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren**

- Der Choleriker
  - Der Sanguiniker
  - Der Phlegmatiker
  - Der Melancholiker
- 

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/live-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden>.