

# Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

## PROGRAMM

---

- > 09:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Peggy Gruschke**, Geschäftsführerin, Gruschke consulting  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**Rick Sternberg**, VKU Akademie  
  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Peggy Gruschke**, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
- 
- > 09:10**      **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
- 
- > 09:50**      **Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern**  
• Die Sachlage verstehen  
• Feedback als Chance sehen  
• Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion  
• Checkliste: 10+1 Tipps für professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt
- 
- > 10:30**      **Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag**  
• Sprache schafft Wirklichkeit  
• Die Macht der Worte  
• Positive Sprache  
• Checkliste: Top 99 – positive Wörter
- 
- > 10:50**      **Pause**
-

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

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

**› 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 08.01.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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