

# 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 15.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-0>.