

VKU-Web-Seminar / 16.03.2021 / 09:00 - 12:15 Uhr

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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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>.