

VKU-Web-Seminar / 05.06.2020 / 09:00 - 12:15 Uhr

Kommunikation mit schwierigen Kunden

PROGRAMM

- › **9.00** **Herzlich Willkommen**
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Begrüßung und Ausblick auf die Themen des Webinars
Peggy Gruschke, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
-
- › **9.10** **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
-
- › **9.50** **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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-1>.