

VKU-Web-Seminar / 30.08.2021 / 09:00 - 12:15 Uhr

# Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

## PROGRAMM

---

› 9:00

### **Herzlich willkommen**

Begrüßung

**Peggy Gruschke**, Geschäftsführerin, Gruschke consulting  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

### **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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden-2>.