

VKU-Web-Seminar / 24.01.2022 / 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-Schäfer, Geschäftsführerin, Gruschke consulting
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Peggy Gruschke-Schäfer, 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-3>.