

VKU-Web-Seminar / 01.10.2024 / 09:00 - 12:15 Uhr

Schwierige Situationen in der Kund:innenkommunikation erkennen und meistern

Souveräner und professioneller Umgang mit (schwierigen) Kund:innen

PROGRAMM

- › **09:00** **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** **Kund:innenerwartungen und die persönliche Einstellung**
• Die eigene Einstellung: Die objektive und subjektive Realität
• Verstehen wollen: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
• Kommunikation in mehreren Schritten: Der Kommunikationsverlauf
• Schwierige Gesprächspartner: innen: Mythos oder Wahrheit
-
- › **09:50** **Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartner:innen**
• Problem oder Konflikt: Wie Emotionen wirken
• Schwierige Situationen: Wenn äußere Einflüsse das Leben verändern
• Wenn Gespräche zu eskalieren drohen: Formen der lösungsorientierten und positiven Sprache
• 10 + 1 Tipps und weitere Impulse für mehr Sicherheit mit Beschwerden
-
- › **10:30** **Friedliche Beziehungen gestalten - mit sich Selbst und Anderen**
• Resilienz: Wie Sie Ihre Widerstandsfähigkeit aufrechterhalten
• Praktische Übungen: Bewusstsein für persönliche Ressourcen und Stärken
• Selbstfürsorge im Alltag: Für mehr Wohlbefinden
• Nein: Ein Ja zu sich Selbst
-
- › **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 - Warum unterschiedliche Persönlichkeitstypen auch unterschiedlich kommunizieren**
• Choleriker:innen (Dominant)
• Sanguiniker:innen (Initiativ)
• Phlegmatiker:innen (Stetig)
• Melancholiker:innen (Gewissenhaft)
-
- › **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 15.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/schwierige-situationen-der-kundinnenkommunikation-erkennen-und-meistern>.