VKU-Web-Seminar / 09.04.2025 / 09:00 - 12:15 Uhr

Kommunikation mit schwierigen Kund:innen

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

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 VKU-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 19.04.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/kommunikation-mit-schwierigen-kundinnen-2.