

Fernkurse    Schulungskonzepte    Seminare    Inhouse-Schulungen

**Tagesseminar**

# Richtige Taktik im Umgang mit Auftraggebern

## Inhalt

- **Typische Gesprächssituationen mit AG in der Baubranche**
- **Kommunikation mit dem AG: kritischer Faktor für den Unternehmenserfolg**
  - Gratwanderung zwischen Kundenwünschen und Ergebniszielen
  - Welchen Grad an Aufmerksamkeit gebe ich unterschiedlichen AG?
  - Auswirkung von Funktion und Rolle des AG/Auftragnehmers auf die Kommunikation miteinander
- **Unterschiedliche AG-Persönlichkeiten**
  - Erkennen von typischen Kommunikationsmustern der Persönlichkeiten
  - Wie gehe ich als Auftragnehmer mit den unterschiedlichen Charakteren um, damit ich mein Ziel erreiche?  
Wie hole ich diese Menschen ab, um meine Interessen und Ziele deutlich zu machen bzw. durchzusetzen?  
Welche kommunikativen Strategien sind sinnvoll?  
Welcher Typ braucht welche Sprache und Wortwahl?  
Welche Bedürfnisse haben die verschiedenen Charaktere?
  - Wie ist mein eigener Kommunikationsstil und welche typischen Wesensmerkmale trage ich selbst als Auftragnehmer?
- **Kritische Situationen im Gesprächsverlauf**
  - Welche verbalen und nonverbalen Anzeichen gibt es bei den unterschiedlichen AG-Typen in schwierigen Situationen?
  - Woran genau kann ich diese erkennen?
  - Was geschieht bei kritischen Gesprächssituationen in Körper und Psyche des Menschen?
  - Umgang mit Ärger, verbalen Angriffen, Konflikteskalation, Rückzug, Zynismus
- **Bei Bedarf gerne auch Bearbeitung ausgewählter Praxisfälle der Teilnehmer**
  - Systemische Betrachtung der einzelnen Fälle
  - Erarbeitung konstruktiver Interventionen und Lösungsansätze

TERMIN / ORT  
**Dienstag, 17.10.2017**

09:00 – 16:30 Uhr

**Düsseldorf**

Das Tagungsort wird mit der Teilnahmebestätigung bekanntgegeben.

KOSTEN (pro Teilnehmer)

**netto 490,00 € /**

**brutto 583,10 €** (inkl. 19 % MwSt.)  
einschl. Mittagessen und Tagungsgetränke

FRÜHBUCHERRABATT

bis zum **05.09.2017** von

**netto 50,00 € /**

**brutto 59,50 €** (inkl. 19 % MwSt.)

ANMELDESCHLUSS

**02.10.2017**

Aktuelle Informationen zum  
BWI-Bau finden Sie unter  
[www.BWI-Bau.de](http://www.BWI-Bau.de)

BWI-Bau GmbH  
Institut der Bauwirtschaft

Uhlandstraße 56  
40237 Düsseldorf

Postfach 10 15 54  
40006 Düsseldorf

Tel.: +49 211 6703-293

Fax: +49 211 6703-282

Kundenbetreuung@BWI-Bau.de

[www.BWI-Bau.de](http://www.BWI-Bau.de)

## Ziel

Warum ist der Umgang mit manchen Auftraggebern (AG) so schwierig? Oftmals sind persönliche Gespräche oder Telefonate mit AG eine echte Herausforderung. Sie haben es mit unterschiedlichen Charakteren zu tun, angefangen beim peniblen Besserwisser über den introvertierten Schweiger oder den dominanten Fragensteller bis hin zum unverbindlichen Vielredner.

Manche Gespräche veranlassen Sie selbst und können sich darauf vorbereiten, andere treffen Sie wie aus heiterem Himmel und Sie müssen kurzfristig reagieren.

Neben angemessenen Gesprächsführungstechniken ist es nützlich, das typische Kommunikationsverhalten unterschiedlicher Persönlichkeiten einschätzen zu können, aber auch, seinen eigenen Kommunikationsstil gut zu kennen, um ein Gespräch zum erfolgreichen Ergebnis zu bringen.

## Referent

**Olaf Scholz**

Scholz Consulting & Training, Lüneburg

Selbständiger Personal- und Organisationsberater, Trainer, Coach und Mediator. Langjährige Erfahrung als Personalleiter und Personalentwickler/Trainer, u. a. auch für Mitarbeiter in Bauunternehmen.

Mehrjährige berufliche Tätigkeit in England als Führungskraft.

## Zielgruppe

Alle Mitarbeiter mit häufigem Kontakt zu Auftraggebern.

## Seminarunterlagen

Die Teilnehmer erhalten am Seminartag umfangreiche Unterlagen im BWI-Bau-Standard; nach Abschluss der Veranstaltung wird eine Teilnahmebescheinigung ausgehändigt.

## Teilnahmebedingungen

**Anmeldung:** Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Nach Anmeldeschluss eingehende Anmeldungen werden gerne berücksichtigt, sofern die Veranstaltung durchgeführt wird.

Die Teilnehmer erklären sich mit der Anmeldung einverstanden, dass ihre persönlichen Daten zur Erstellung eines Teilnehmerverzeichnisses verwendet werden, das allen Teilnehmern ausgehändigt wird.

**Rechnung:** Mit der Teilnahmebestätigung erhalten Sie die Rechnung. Diese ist zahlbar innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug.

**Verbindliche Rechnungsanschrift:** Wir behalten uns vor, im Falle einer nachträglich vom Kunden gewünschten Rechnungsumschreibung einen Kostenbeitrag von netto 15,00 € / brutto 17,85 € zu erheben.

**Kosten bei Stornierung:** Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, müssen wir aus Gründen der Kostendeckung bei Abmeldungen, die später als acht Kalendertage vor Seminarbeginn schriftlich im BWI-Bau eingehen, den vollen Teilnehmerbetrag berechnen. Alternativ kann ein Ersatzteilnehmer benannt werden.

**Durchführungsvorbehalt:** Muss eine Veranstaltung aus unvorhersehbaren Gründen seitens des BWI-Bau kurzfristig abgesagt werden, erfolgt eine sofortige Benachrichtigung; in diesem Fall besteht für das BWI-Bau nur die Verpflichtung zur Rückerstattung des bereits bezahlten Teilnahmebetrages.

In Ausnahmefällen behält sich das BWI-Bau den Wechsel von Referenten vor.

### Haftung

1. Wir haften in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

2. In sonstigen Fällen haften wir - soweit in Nr. 3 nicht abweichend geregelt - nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist unsere Haftung vorbehaltlich der Regelung in Nr. 3 ausgeschlossen.

3. Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

**Streitbeilegung:** Die BWI-Bau GmbH - Institut der Bauwirtschaft wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle i.S.d. VSBG teilnehmen und ist auch hierzu nicht verpflichtet.

## Verbindliche Anmeldung



**BWI-Bau GmbH**  
Institut der Bauwirtschaft  
Postfach 10 15 54  
40006 Düsseldorf

Online: [www.BWI-Bau.de](http://www.BWI-Bau.de)  
Fax: +49 211 6703-282

**Richtige Taktik im Umgang mit Auftraggebern** (Kenn-Nr. 23181701)  
Dienstag, 17.10.2017, von 09:00 bis ca. 16:30 Uhr, Düsseldorf

Zur o. a. Veranstaltung melden wir zu den in der Ausschreibung genannten Konditionen an:

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße/Postfach

\_\_\_\_\_  
Postleitzahl/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon (-Durchwahl)

\_\_\_\_\_  
Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

**Verbindliche Rechnungsanschrift\*:**

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift/Firmenstempel

Sofern Sie Mitglied in der **Architektenkammer NRW**  oder der **Ingenieurkammer Bau NRW**  sind und diese Veranstaltung als **Fortbildungsveranstaltung** anerkennen lassen möchten, bitten wir um eine kurze Information bis zum **05.09.2017**.

(Die endgültige Entscheidung, ob eine Veranstaltung anerkannt wird, bleibt der jeweiligen Kammer vorbehalten.)