

## UMGANG MIT SCHWIERIGEN BAUHERREN

## DER KUNDENORIENTIERTE BAU- UND PROJEKTLEITER/IN

Machen Sie durch die Änderung von Einstellung und Verhalten den Bauherren die erbrachte Hausbauleistung bewusst und wertvoll und schaffen Sie damit die Basis für erfolgreiche Weiterempfehlungen.

**Serviceorientierung heißt, die Welt mit den Augen des Kunden sehen!**

### Ziel:

Den Bauherren durch bewusste Änderung von Einstellung und Verhalten die erbrachte Hausbauleistung bewusst und wertvoll machen und die Basis für erfolgreiche Weiterempfehlungen schaffen.

### Inhalte:

- » Was sind die wichtigsten kommunikativen Grundlagen im Umgang mit den Bauherren?
- » Was erwartet der Bauherr von uns?
- » Welche psychologischen Grundkenntnisse brauche ich, um auch in schwierigen Situationen souverän zu reagieren und den Kunden entsprechend zu führen?
- » Wie kann ich mit meinem Auftritt als kundenorientierter Bauleiter schnell eine positive Atmosphäre schaffen?
- » Wie gehe ich im Kundenkontakt mit schwierigen Reklamationen um?
- » Welche Informationen zum Hausbau brauchen die Kunden unbedingt?
- » Was bedeutet lösungsorientiert zu arbeiten?
- » Welche Möglichkeiten bieten sich an, das Image Ihres Unternehmens zu stärken?
- » Wie schaffe ich die Grundlage, für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen unserem Unternehmen und dem Bauherrn?
- » Welche Möglichkeiten gibt es effiziente Empfehlungen zu erhalten?
- » Welche Regeln sind speziell für eine positive Atmosphäre im Telefonkontakt von Bedeutung?
- » Wie wirken sich meine persönlichen Einstellungen im Kundenkontakt aus und was bedeutet das für mein Verhalten?
- » Welche Wege und Möglichkeiten gibt es Verhaltensweisen, die zu Konfliktsituationen führen, zu entschärfen?
- » Wie kann ich Baustellenprozesse entwickeln und visualisieren?
- » Selbstausswertung des Persönlichkeitsprofil
- » Was sind Sie für ein Persönlichkeitstyp?
- » Wer sind Sie – wer ist der andere?
- » Wie Sie sich selbst und andere Menschen besser verstehen
- » Wo liegen Ihre Stärken und Begrenzungen?
- » Wie setzen Sie Ihre Stärken richtig ein?
- » Wie gehen Sie mit bestimmten Situationen um?
- » Wie wenden Sie die Verhaltensstile an, um effektiver zu werden?

## ANMELDUNG

## DER KUNDENORIENTIRTE BAU- UND PROJEKTLEITER/IN

### So einfach sichern Sie sich Ihren Platz

Ja, ich möchte am Bauleitertraining teilnehmen.

#### Rechnungsanschrift:

Firma

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

Rechnungs E-Mail

#### Teilnehmer:

Vorname + Nachname

Telefon

Mobil

E-Mail

Position

Ich nehme am Live Online Training teil

Ich nehme am Training vor Ort teil

#### Trainer:

Klaus Zimmermann

#### Trainingsdatum:

26.10. - 27.10.2022

#### Trainingsort:

Hotel Sonneck, Knüllwald & als Live Online Training

#### Trainingszeiten:

Mittwoch 10:00 Uhr – 18:00 Uhr; Donnerstag, 08:30 Uhr - 15:30 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Bitte gleich anmelden, da Teilnehmerzahl begrenzt

#### Investition:

2-tägiges Training mit umfangreichen Trainingsunterlagen

für zusammen € 1.300,- zuzüglich MwSt.,

ab 2 Personen: € 1.200,- pro Person zuzüglich MwSt.,

ab 3 Personen: € 1.100,- pro Person zuzüglich MwSt.,

**Bitte schicken Sie diese Anmeldung per E-Mail an [kontakt@zimmermann-strategie.de](mailto:kontakt@zimmermann-strategie.de)**