

IKT - Seminar

Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern

Präsenz: 09. Juni 2027
Präsenz: 30. November 2027



SEMINARINHALT:

**Zielführender Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern:
Erfolgreich kommunizieren bei Mängeln, Nachforderungen & Verzögerungen**

- Vorbereitung und Strukturierung schwieriger Gespräche
- Gesprächssteuerung bei Nachforderungen, Mängeln und Verzögerungen
- Deeskalationstechniken bei emotionalen Konflikten
- Kommunikation auf Augenhöhe mit Auftragnehmern und Bürgern
- Lösungsorientierte Gesprächsführung für nachhaltige Ergebnisse
- Umgang mit Widerständen, unsachlicher Kritik und Feedback-Regeln
- Strategien für schwierige Gesprächspartner wie der „Sture“ oder der „Ablenker“
- Praxisnahe Rollenspiele und Fallbeispiele

Zielgruppe:

Abwasserbetriebe und Wasserverbände

IKT - Seminar

Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern

Die Kommunikation mit beauftragten Unternehmen stellt oft eine Herausforderung dar, insbesondere wenn Mängel, Nachforderungen oder Verzögerungen auftreten. Ein lösungsorientierter Dialog ist entscheidend, um Eskalationen zu vermeiden und tragfähige Lösungen zu finden. Gerade im Bereich der Abwasserentsorgung erfordert dies eine hohe Sensibilität und professionelle Gesprächsführung.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie auch in herausfordernden Gesprächssituationen professionell, souverän und lösungsorientiert kommunizieren und verhandeln. Anhand praxisnaher Übungen sowie Techniken zur Gesprächssteuerung und Deeskalation wird vermittelt, wie Gespräche sicher geführt, Eskalationen vermieden und angemessene Verhandlungslösungen entwickelt werden.

Ziel des Seminars: Die Teilnehmenden lernen, schwierige Gespräche professionell vorzubereiten, strukturiert zu führen und souverän abzuschließen, um Lösungen zu erreichen, die sowohl den eigenen Interessen als auch denen des Vertragspartners gerecht werden (Win-Win).

Trainer:

Christoph Bubert

Trainer für Kommunikation
und Mediator für
Konfliktlösungen



ANMELDUNG



Seminarleiter

Dr.-Ing. Serdar Ulutaş, MBA

Tel.: 0209 17806-32

ulutas@ikt.de



Ansprechpartnerin Teilnehmer

Silke Richter

Tel.: 0209 17806-15

richter@ikt.de

Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern

Kurstermin:

- ☐ Präsenz: 09. Juni 2027
☐ Präsenz: 31. November 2027
 von jeweils **9:00 - 16:00 Uhr**

Teilnahmegebühr:

- ☐ regulär: 835 Euro
☐ Mitglied IKT-Fördervereine: 750 Euro
☐ Teilnehmer KomNetABWASSER: kostenfrei

Veranstalter/ Veranstaltungsort:

IKT - Institut für Unterirdische Infrastruktur

Exterbruch 1, 45886 Gelsenkirchen

Tel.: 0209 17806-0; Fax: 0209 17806-88; E-Mail: info@ikt.de

- Kommunales Netzwerk Abwasser: **Rabatt 100 %**
www.komnetabwasser.de
 ● IKT-Förderverein: **Rabatt 10 %**
www.ikt.de/foerdervereine

Teilnehmer/-in

Institution

Telefonnummer

Straße

PLZ/Ort

E-Mail Teilnehmer/-in

E-Mail Anmeldebestätigung

E-Mail Rechnung

Mit diesem Seminar können Sie sich **rezertifizieren** als:

- | | |
|--|---|
| ☐ IKT-Zert. Berater Grundstücksentwässerung | ☐ IKT-Zert. Kanalsanierungsmanager |
| ☐ IKT-Zert. Berater Starkregenvorsorge | ☐ IKT-Zert. Kanalbetriebsmanager |
| ☐ IKT-Zert. Schachtsanierungsmanager | ☐ IKT-Zert. Regenwassermanager |

Mit der Unterschrift bestätige ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für die Teilnahme an der oben genannten Veranstaltung.
 Nachzulesen unter www.ikt.de/agb-seminar-anmeldung/

Datum

Stempel

Unterschrift

E-Mail: seminare@ikt.de / Fax: 0209 17806-88

#S01567|1568