neutral
unabhängig
gemeinnützig

IKT - Institut für Unterirdische Infrastruktur

IKT - Seminar

Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern

Präsenz: 19. Mai 2026
Präsenz: 25. November 2026



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

neutral
unabhängig
gemeinnützig

IKT - Institut für Unterirdische Infrastruktur

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



neutral
unabhängig
gemeinnützig

IKT - Institut für Unterirdische Infrastruktur

ANMELDUNG



Seminarleiter

Dr.-Ing. Serdar Ulutaş, MBA
Tel.: 0209 17806-32
ulutas@ikt.de



Ansprechparterin Teilnehmer

Silke Richter
Tel.: 0209 17806-15
richter@ikt.de

Umgang mit schwierigen Geschäftspartnern

Kurstermin:

- ☐ Präsenz: 19. Mai 2026
- ☐ Präsenz: 25. November 2026
  von jeweils **9:00 - 16:00 Uhr**

Teilnahmegebühr:

- ☐ regulär: 795 Euro
- ☐ Mitglied IKT-Fördervereine: 720 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. Berater Starkregenvorsorge
- ☐ IKT-Zert. Schachtsanierungsmanager
- ☐ IKT-Zert. Kanalsanierungsmanager
- ☐ IKT-Zert. Kanalbetriebsmanager
- ☐ 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

#S01383|1384