

## UMGANG MIT SCHWIERIGEN BAUHERREN DER KUNDENORIENTIERTE BAULEITER/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?
- » Wie binde ich den Kunden ein, damit er den Wert unserer Hausbauleistung zu schätzen weiß.
- » 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?

## ANMELDUNG DER KUNDENORIENTIERTE BAULEITER/IN

### So einfach sichern Sie sich Ihren Platz

Ja, ich möchte am Training „Der kundenorientierte Bauleiter“ teilnehmen

#### Rechnungsanschrift:

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Strasse, Nr.

\_\_\_\_\_

PLZ, Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

#### Teilnehmer:

\_\_\_\_\_

Vorname + Nachname

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Mobil

\_\_\_\_\_

E-Mail

**Trainer:** Helmut Tietz  
**Trainingsdatum:** 16.-17.01.2019  
**Trainingsort:** Hotel Sonneck, 34593 Knüllwald-Rengshausen  
**Trainingszeiten:** Beginn Mittwoch, 10 Uhr – Ende Donnerstag, 16 Uhr  
**Teilnehmerzahl:** Bitte gleich anmelden, da Teilnehmerzahl begrenzt

**Investition:** 2-tägiges Training mit umfangreichen Trainingsunterlagen inkl. Mittagmenü, Kaffeepausen sowie allen Tagungsgetränken.  
(Eventuelle Übernachtungen zahlen sie bitte direkt an das Hotel.)  
für zusammen € 800,- zuzüglich MwSt.,  
ab 2 Personen: € 700,- pro Person zuzüglich MwSt.,  
ab 3 Personen: € 600,- pro Person zuzüglich MwSt.,  
Wiederholer: € 500,- zuzüglich MwSt., Ihr letztes Training war am \_\_\_\_\_

**Geld-zurück-Garantie:** Weil wir sicher sind, dass Ihnen das Training viel Nutzen bringt, bieten wir Ihnen eine Geld-zurück-Garantie an. Sollten Sie am Ende des ersten Trainingstages den Nutzen des Trainings noch bezweifeln, zahlen Sie keinen einzigen Euro! Ohne wenn und aber!

\_\_\_\_\_

Ort / Datum

\_\_\_\_\_

Unterschrift

**BITTE SCHICKEN SIE DIESE ANMELDUNG PER FAX AN 07543 / 302 8 427  
ODER PER E-MAIL AN [INFO@HAUS-VERKAUFSTRAINING.DE](mailto:info@haus-verkaufstraining.de)**