



### Seminarziel:

Das Seminar hat zum Ziel, die Teilnehmer für den Stellenwert ihres persönlichen Auftretens und Verhaltens zu sensibilisieren und ihnen wichtige Elemente der Kunden- und Serviceorientierung zu zeigen.

Darauf aufbauend sollen die Teilnehmer befähigt werden, Verhandlungen erfolgreich zu führen, die Interessen des Partners wahrzunehmen sowie Verhandlungsgeschick und Reflexionsvermögen in Verhandlungen einzubringen. Sie lernen weiterhin klare Vereinbarungen zu treffen und Ergebnisse zu sichern.

In diesem Zusammenhang spielen Präsentationen eine wichtige Rolle. Eine Präsentation kann ausschlaggebend für die Entscheidung eines Kunden sein. In dem Seminar werden wertvolle Hilfen für die Erstellung und den erfolgreichen Vortrag von Präsentationen gegeben.

### Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter aus Architektur-, Planungs- und Ingenieurbüros, von Generalunternehmern, Bauträger- und Projektmanagementgesellschaften und aus Bauverwaltungen; Bauleiter

### Seminarinhalt:

Kunden- und Serviceorientierung als motivierende Grundhaltung

- Persönliches Auftreten und Ausstrahlung
- Partnerschaftliche Grundhaltung zum Kunden
- Freundlichkeit und Verbindlichkeit
- Kunden erreichen und Gespräche steuern
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Kundenbefragungen

Verhandlungen erfolgreich führen

- Verhandlungen - eine praktische Definition
- Verhandlungskonzept nach Harvard
- Orientierungspunkte für eine erfolgreiche Verhandlungsführung
- Vorbereitung von Verhandlungen
- Verhandlungen zielorientiert durchführen
- Checkliste richtig verhandeln und argumentieren

Präsentationen professionell vorbereiten und durchführen

- Zweck und Nutzen von Präsentationen
- Empfehlungen für die Vorbereitung einer Präsentation
- Regeln für den Präsentationsauftritt
- Der Abschluss einer Präsentation

**Referentin:** Frau Annette Chytry  
Trainerin für Verhalten und Kommunikation

**Termine:** 02.07.24 bis 04.07.24, 09:00 - 16:30 Uhr  
02.12.24 bis 04.12.24, 09:00 - 16:30 Uhr

**Dauer:** 24 Lehrstunden

**Gebühr:** 1.125,00 € netto  
1.338,75 € inkl. 213,75 € USt (19%)

**Seminarort:** BAUAKADEMIE Berlin  
Alexanderstraße 9  
10178 Berlin  
Tel.: 030 / 549975-0  
Fax: 030 / 549975-19  
E-Mail: bildung@bauakademie.de

**Ansprechpartner:** Frau Antje Boy  
Frau Gertrud Ranner