Webinar Führen & Organisation

Erfolgreich zwischen Kunde, Dienstleister und Organisation

Überzeugend auftreten. Verbindlichkeit schaffen. Konflikte lösen.

Referent: **Andreas Hackl, Founder & Global Training Partner, PIZ Global**

WANN?

16.02.2027 +
25.02.2027
jeweils 13:00-17:00 Uhr

(beide Tage sind einzeln buchbar; jeweils max. 12 Teilnehmer)

WO?

MS-Teams

Anmeldeschluss:

02.02.2027

Teilnahmegebühr:

390,- EUR zzgl. Mwst.
für Teilnehmer aus VAIS-Mitgliedsunternehmen

580,- EUR zzgl. Mwst.
für Teilnehmer aus anderen-Unternehmen

Kontakt / Organisation:

Hendrik Franke
☎ 0211/4 98 70-39
@ h.franke@vais.de

Stand: 23.10.2026

INHALTE:

Der Job als **Bauleiter** oder **Serviceingenieur** gleicht manchmal dem Trinken aus einem Feuerwehrschlauch:

Der Kunde macht Druck, Dienstleister halten Vereinbarungen nicht ein und interne Probleme müssen ebenfalls aufgefangen werden. Platzt dann der Kragen, beginnt der Stress erst richtig.

Dieses Online-Training arbeitet mit echten Baustellensituationen: klare Ansagen, belastbare Vereinbarungen und Eskalationen unter Zeitdruck. Wenig Theorie, praktische Werkzeuge und viel Ausprobieren. So kommen die Teilnehmer schneller zum Ergebnis und vertreten das eigene Unternehmen professionell.

Die Teilnehmer lernen

- Erkennen, welche Aussagen später Termine, Vertrauen oder Geld kosten.
- Kunden klar führen, ohne zusätzlich Öl ins Feuer zu gießen.
- Partner und Dienstleister auf klare Zusagen + Verantwortlichkeiten verpflichten.
- Auch unter Druck ruhig bleiben, Klartext sprechen, den nächsten Schritt sichern.

TAG 1: Ärger und Stress verhindern

Modul 1: Andere verstehen, bevor ich handle

- Was treibt Kunden-Projektleiter, Produktionsleiter, Dienstleister und interne Ansprechpartner an?
- Warum prallt meine Argumentation manchmal ab?
- Wie erreiche ich unterschiedliche Ansprechpartner?

Modul 2: Leitlinien der Zusammenarbeit

Welche Verhaltensweisen haben sich in der Praxis bewährt?

- Versprich nur, was du liefern kannst, und liefere, was du versprichst.
- Agieren, bevor andere uns zum Reagieren zwingen.
- Schütze den Kunden vor unseren internen Unzulänglichkeiten.

Modul 3: Eigentore im Kundenkontakt

Welche Aussagen sind ein sicheres Eigentor?

- *„Das ist ein bekannter Fehler?“*
- *„Das ist nicht meine Baustelle…“*
- *„Ich weiß nicht, was der Kollege gemacht hat…“*

TAG 2: Klartext, Verbindlichkeit, Deeskalation

Modul 4: Klartext, aber richtig

Wie überzeuge ich andere von Maßnahmen?

„Ich brauche noch diese Daten von Ihnen.“

Oder

„Es fehlen folgende Daten. Ohne rechtzeitige Lieferung droht eine Verzögerung des Produktionsstarts um zwei Wochen. Bitte senden Sie uns die Daten bis zum [dd.mm.jjjj], damit wir den pünktlichen Start sicherstellen können.“

Modul 5: Gespräche auf Kurs halten

Wie komme ich zu einer klaren Vereinbarung?

- In kurzer Zeit herausfinden, worum es geht.
- Hat *„Das hast du jetzt aber sauber verbockt.“* schon jemals etwas gebracht?
- Ist dein Ansprechpartner schon einmal überraschend aus einem Meeting gegangen und alles war für die Katz?

Modul 6: Und wenn es doch eskaliert?

Wie bleibe ich bei Druck, Angriffen und Verzögerungen handlungsfähig?

- Umgang mit Dränglern, Besserwissern, Kampfschweigern, Schuldzuweisern…
- Was mache ich, wenn die Teile mal wieder zu spät geliefert werden?

Antwortformular

+49/(0)211/4 98 70-36
@ h.franke@vais.de

Bit e zurücksenden bis:
02.02.2027

Webinar Führen & Organisation

Erfolgreich zwischen Kunde, Dienstleister und Organisation

Tag 1	16.02.2027, 13:00-17:00 Uhr, MS-Teams	Tag 2	25.02.2027, 13:00-17:00 Uhr, MS-Teams

Ich melde mich / Folgende Mitarbeiter unseres Hauses melden sich **verbindlich** an zur Teilnahme an der oben genannten Veranstaltung*:

Name	Mail-Adresse	Tag 1	2
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐

Notwendige Angaben: Bitte hier eine **elektronische Rechnungsadresse** und die in Ihrem Unternehmen ggf. erforderlichen Bestelldetails / abweichende Rechnungsanschriften / etc. angeben.

Absender:

Name:

Firma:

Tel.:

Mail:

gez.:

Bit e beachten Sie:

* Für die Teilnahme an der Veranstaltung wird pro Teilnehmer eine **Gebühr** erhoben - pro Tag - i.H.v.
  390,- EUR zzgl. Mwst. für Teilnehmer aus VAIS-Mitgliedsunternehmen
  580,- EUR zzgl. Mwst. für Teilnehmer aus anderen-Unternehmen

Eine Anmeldebestätigung (inkl. Login-Daten für Online-Veranstaltungen) übersenden wir allen angemeldeten Teilnehmern **nach Anmeldeschluss**.

Mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung stimmen die Teilnehmer zu, dass ihre personenbezogenen Daten (Name, Unternehmen, Mail-Adresse) für die Zwecke dieser Veranstaltung genutzt werden.

Die **Rechnungsstellung** erfolgt nach Veranstaltungsdurchführung im Auftrag des VAIS durch die SDBR mbH.

Stornierungsbedingungen: Kostenfrei bis 3 Werktage vor Veranstaltung, danach – soweit keine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung erbracht werden kann – Berechnung von 100% des Preises.
Eine ersatzweise Nominierung von Vertretern der angemeldeten Teilnehmer ist jederzeit möglich