

## Consulting-Seminar vom 04.- 05. Dezember 2018

### „Die erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in IT- Projekten“

#### Tue Gutes und kommuniziere positiv!

Viel hängt davon ab, ob IT Consultants in Projekten bei Kunden gut ankommen. Dafür benötigen sie nicht nur fachliche Skills, sondern auch kommunikative. Die kommunikative Kompetenz des Consultants ist insbesondere dann gefragt, wenn sich etwas fachlich



nicht gleich lösen lässt oder nicht so, wie es sich der Kunde vorstellt, oder wenn es teurer wird als geplant.

Genau das vermittelt unser Spezial-Seminar für IT- Consultants: beim Kunden positiv zu wirken und Gespräche auch in schwierigen Situationen gezielt zu steuern.

#### Diese Themen werden im Seminar behandelt

- Wie Sie von Anfang an positiv und sympathisch bei Kunden auftreten
- *Do's* und *Don'ts* im Kundenkontakt
- Was will der Kunde und warum?
- Behalten Sie die Gesprächsführung und lenken Sie Ihre Kunden
- Der Kundenwunsch lässt sich nicht gleich erfüllen – wie kommuniziere ich dies?
- Klare Vereinbarungen treffen und Verbindlichkeiten herstellen
- Kostenpflichtige Leistungen verargumentieren
- Statusmeetings – präsentieren Sie Projektergebnisse positiv
- Wie Sie Interesse für weitere Leistungen wecken
- Kompetent auf Kundenfragen und Einwände eingehen
- Eskalation – wie verhalte ich mich bei schwierigen und emotionalen Kunden

#### Was nehmen Sie mit?

Das Vorgehen in verschiedenen Gesprächssituationen wird besprochen. Sie erhalten Formulierungshilfen zur Gesprächssteuerung und Gesprächsführung. Und Sie erwerben erste Übungspraxis damit.

Außerdem erhalten Sie einen ausführlichen Seminarordner. Hier finden Sie die Gesprächssituationen noch einmal übersichtlich gegliedert und gut dokumentiert.

Enthalten sind auch Arbeitsblätter und Checklisten, die eine sofortige Umsetzung in die Praxis möglich machen.

#### Zeitplan

**Dienstag, 04. Dezember 2018**  
10.30 – 17.30 Uhr

**Mittwoch, 05. Dezember 2018**  
09.00 – 16.00 Uhr

**Ort: Frankfurt am Main**

#### Teilnahmegebühr

**1.475,00 €** zzgl. MwSt. je Teilnehmer  
In der Teilnahmegebühr sind das komplette Catering während des Seminars und ausführliche Arbeitsunterlagen enthalten.

## Anmeldung

zum 2-Tages-Seminar für IT-Consultants vom 04.- 05. Dezember 2018 in Frankfurt

### “Die erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in IT-Projekten“

als Besteller:

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname des Bestellers

\_\_\_\_\_  
Firma

für folgende Teilnehmer:

\_\_\_\_\_  
Strasse

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

(Bitte das Bestellerfeld immer ausfüllen, auch wenn Sie selbst Teilnehmer sind.)

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Reservierungsbestätigung.

### Zahlungsmodalitäten

**Bitte beachten Sie:** Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde.

Für Stornierungen bis 7 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 195,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Absagen oder bei Nichterscheinen zum Seminartermin ist die volle Teilnahmegebühr fällig. Ersatzteilnehmer können jederzeit benannt werden.

### Ihr Trainer



**Andreas Barthel**, Diplom-Kaufmann mit Abschluss Informatik und Partner der Pöhl & Schottler GbR. Über 25-jährige Erfahrung in Führungspositionen im Controlling, als Softwareentwicklungsleiter und Geschäftsführer eines Softwarehauses mit über 130 Mitarbeitern.

Seit 1996 berät Andreas Barthel Softwarehäuser, IT-Unternehmen und IT-Abteilungen von Konzernen. Seine Beratungsschwerpunkte sind kundenorientierte Kommunikation, Unternehmensstrategie und Management, SWE und Projektmanagement.