



# SCHWIERIGE LIEFERANTENGESPRÄCHE FÜHREN

Wirkungsvolle Gesprächstechniken sind eine wesentliche Voraussetzung, um im Umgang mit Lieferanten überzeugend zu kommunizieren und die eigenen Ziele zu erreichen. Ob in Präsenzgesprächen, am Telefon oder über Videokonferenz: Neben Fachkompetenz kommt es vor allem auf die kommunikative Kompetenz an, um die eigenen Interessen nachhaltig gegenüber Lieferanten zu vertreten.

In diesem Online-Training werden die dafür erforderlichen kommunikativen Instrumente und Techniken vermittelt, um bei heiklen Themen wie Lieferverzug, Materialqualität, verspätete Angebotsabgaben oder nicht eingehaltene Rückrufe des Lieferanten das eigene Kommunikationsverhalten zu professionalisieren. Ziel ist hierbei das Durchsetzen der eigenen Interessen unter Berücksichtigung der Beziehung zum Lieferanten

**ZIELGRUPPE:** Einkäufer und alle Mitarbeiter, die im Kontakt zu Lieferanten stehen und ihre Gesprächskompetenz insbesondere für schwierige Gesprächssituationen professionalisieren wollen.

**REFERENTIN:** Viola Röder



## SEMINARINHALTE

### Die Beziehungsgestaltung zum Lieferanten

- › Modell der Grundhaltung für eine wertschätzende Beziehungsgestaltung zum Lieferanten
- › Die Metaebene der Kommunikation (Eisbergmodell)
- › Vermeidung von Beschädigungen der Beziehungsebene
- › Wirkungsfaktor Sprache und Körpersprache

### Wirkungsfaktoren am Telefon und im virtuellen Raum

- › Wirkung von Stimme, Sprache, Sprechtechnik und Tonfall
- › Wirkung von nonverbalen Signalen wie Mimik, Gestik und Blickkontakt
- › Wirkungsweise einer positiven Sprache: Recht geben, wo man Recht geben kann

### Gesprächstechniken zur Steuerung von Gesprächen

- › Technik des Aktives Zuhörens
- › Einsatz von zielführenden Fragetechniken
- › Phasenmodell eines Lieferantengesprächs

### Kommunikationstechniken zur Konfliktprävention

- › Wertschätzende Meinungsäußerung auch in schwierigen Situationen nach der WWW-Formel
- › Entstehung und Merkmale von Konflikten
- › Deeskalationstechniken zur Vermeidung von Konflikten

### Wirksame Argumentationstechniken in schwierigen Gesprächssituationen

- › Aufbau einer schlüssigen Argumentation nach der STARK-Systematik
- › Techniken einer wirksamen Einwandbehandlung

### Souveräner Umgang mit Verärgerung und Emotionalität

### Durchführung und Auswertung von Gesprächssimulationen

Möglichkeit zur Betrachtung und Arbeit an individuellen und konkreten Gesprächssituationen, Themen oder Fragestellungen aus dem beruflichen Umfeld der Teilnehmer

Dieses Seminar findet ONLINE statt.



14. – 15.10.2021  
07. – 08.04.2022



ONLINE  
ONLINE



382131019  
382230401



1.195,-  
1.195,-



ONLINE:  
1. – 2. Tag: 09.00 – 17.00 Uhr



Alle Seminare auch Inhouse buchbar!



inhouse@bme.de

# ANMELDUNG

☎ 06196 5828-299

🌐 anmeldung@bme-akademie.de



## Ihre Sicherheit ist uns wichtig!

Selbstverständlich führen wir unsere Präsenzveranstaltungen unter den geltenden Hygiene- und Abstandsregelungen durch. Hierzu stehen wir in ständigem Austausch mit unseren Referierenden und Hotels und passen unseren Hygieneschutz tagesaktuell an. Unser Hygienekonzept finden Sie unter [www.bme.de/veranstaltungen](http://www.bme.de/veranstaltungen)

Ja, ich melde mich an wie folgt:

Veranstaltungs-/Produkt-Titel .....

Veranstaltungs-Nr.  .....

Ort ..... Datum .....

Teilnehmer:in 1

Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name ..... Vorname .....

Position ..... Abteilung .....

Telefon ..... Fax ..... E-Mail .....

Teilnehmer:in 2

Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name ..... Vorname .....

Position ..... Abteilung .....

Telefon ..... Fax ..... E-Mail .....

Firma .....

Branche .....

Straße/Postfach ..... PLZ/Ort .....

Telefon ..... Fax .....

 Datum/Unterschrift .....

Abweichende Rechnungsanschrift

Abteilung .....

Straße/Postfach ..... PLZ/Ort .....

### Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 20 % Rabatt für den zweiten und alle weiteren Teilnehmenden werden nur bei Buchung des gleichen Seminars zum gleichen Veranstaltungstermin und bei gleichzeitiger Buchung gewährt. **Rabatte sind nicht kombinierbar.** In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Dokumentationsunterlagen sowie bei Präsenzveranstaltungen Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

### Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Bei Präsenzveranstaltungen sind der Anmeldebestätigung die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt. Geben Sie bei Online-Veranstaltungen für den weiteren Schriftverkehr bitte unbedingt die E-Mail-Adresse des Teilnehmenden an. Die Zugangsdaten zum Online-Training gehen Ihnen kurz vor Veranstaltung per E-Mail zu.

### Hotelbuchungen

Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Die Zimmerreservierung nehmen Sie bitte selbst unter dem Stichwort „BME Akademie GmbH“ vor. Die Anschrift des Hotels entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie, dass Zimmerbuchungen nur zeitlich befristet und im Rahmen der verfügbaren Kontingente möglich sind. Für Stornierung oder Umbuchung sind die Teilnehmenden selbst verantwortlich. Sollte das Zimmerkontingent ausgeschöpft oder abgelaufen sein, ist es u.U. günstiger, wenn Sie bei Ihrer Hotelbuchung auf ein Online-Portal zurückgreifen.

### Änderungsvorbehalte

Die BME Akademie ist berechtigt, notwendige organisatorische, inhaltliche und methodische Änderungen der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen für die Teilnehmende nicht wesentlich ändern. Das beinhaltet auch, die Veranstaltung digital durchzuführen. Darüber hinaus ist die BME Akademie befugt, den vorgesehenen Referierenden im Falle von Krankheit, Unfall oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen durch Referierende mit gleicher Qualifikation zu ersetzen, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden.

### Rücktritt/Stornierung

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 15 % der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Nur in Fällen von höherer Gewalt oder Restriktionen durch den Gesetzgeber, welche die Durchführung der Veranstaltung unmöglich machen, entfällt die Bearbeitungsgebühr. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn eine Ersatzperson gestellt wird.

### Urheberrecht

Die im Rahmen unserer Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung der BME Akademie GmbH und der jeweiligen Referierenden vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden.

### Datenschutz

Informationen, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Sie unter [www.bme.de/datenschutz](http://www.bme.de/datenschutz).

### AGB

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BME Akademie, zu finden unter [www.bme.de/agb](http://www.bme.de/agb).

Änderungen vorbehalten.

Bildquellen: BME-Bildarchiv, iStock.com, shutterstock.com, stock.adobe.com, fotolia.de

[www.bme-akademie.de](http://www.bme-akademie.de)