



# Schwierige Kunden im Baugewerbe

Wie Sie klug kommunizieren – ohne sich zu verbiegen

## Warum dieser Artikel?

Auch wenn es auf den ersten Blick wenig mit Bauvertragsrecht zu tun hat – „schwierige Kunden“ sind in vielen Bauprojekten ein reales Thema. In meinen Seminaren berichten Unternehmer immer wieder davon: ...

## Erste Erkenntnis: Kunden sind auch nur Menschen!

Verträge werden zwischen Menschen gemacht. Und Menschen sind unterschiedlich – nicht nur rechtlich, sondern auch emotional, kommunikativ und sozial.

## Welcher Typ sind Sie? Und warum ist das wichtig?

Die eigene Persönlichkeit prägt, wie wir mit Kunden umgehen. Drei Typen begegnen mir besonders häufig: Harmoniebedürftige, Krieger und Techniker.

### ■■ Der Harmoniebedürftige

Sie sind freundlich, möchten es allen recht machen, scheuen Konflikte. Stärken: persönliche Nähe, Vertrauen. Aber: Gefahr, ausgenutzt zu werden.

### ■ Der Krieger

Sie sind klar, stark, durchsetzungsfähig. Stärken: Respekt, Führung. Aber: Zu viel Härte kann abschrecken und zu Gegenwehr führen.

### ■■■ Der Techniker

Fachlich stark, kommunikativ zurückhaltend. Stärken: Expertise. Aber: zu wenig Beziehungspflege kann Kundenbindung verhindern.

## Kommunikation ist keine Einbahnstraße

Erfolgreiche Unternehmer erkennen unterschiedliche Kundentypen und passen sich an. Nicht verbiegen – aber bewusst reagieren.

## Professionelle Freundlichkeit

Distanzierte Freundlichkeit ist oft der beste Start. Klare Spielregeln zu Beginn, dann je nach Typ mehr Härte oder mehr Nähe.

## Fazit

Verhalten ist veränderbar. Wer sich selbst reflektiert, kann mit Kundentypen besser umgehen – ohne die eigene Haltung zu verlieren.

## 3 kleine Experimente für den nächsten Kundentermin

- Der Krieger: bewusst öfter lächeln.
- Der Nerd: mit Smalltalk starten.
- Der Harmonie-Typ: einmal bewusst NEIN sagen.

## Zum Schluss

„Bevor ich beginne, sieben Milliarden Menschen zu verändern, versuche ich es erst mal bei mir.“  
– Trainerkollege.