

# Umgang mit schwierigen Kunden?

## So sparen Sie Zeit, Kosten und Nerven

Gemeinsam mit mehr Effizienz und Professionalität die Zukunft gestalten

Sie kennen das nur zu gut: Es gibt nicht immer nur die freundlichen und netten Kunden.

Nein, auch die Besserwisser, Nörgler und Querulanten. Machen Sie sich jetzt fit und lernen Sie den perfekten Umgang mit schwierigen Kunden

Sie wollen den Kunden schließlich nicht verlieren – genauso wenig wie Ihre Nerven

Die besten Kurz-Zeit-Therapien für anstrengende Kunden im Vertrieb: einfach erlernbar, sofort anwendbar und höchst wirksam

### Inhalte

- Menschenkenntnis auf den ersten Blick: Wie Sie mit drei Fragen schwierige Kunden erkennen
- Was Sie bei Besserwissern, Nörglern und Querulanten beachten sollten, wenn Sie
  - den Bedarf ermitteln
  - Lösungsvorschläge unterbreiten
  - Einwände behandeln
  - zum Abschluß kommen
- Wie sich schwierige Kunden bei Reklamationen verhalten und wie Sie darauf reagieren können
- Interessen nachhaltig vertreten, ohne den Konflikt zu verschärfen
- Mit welchen Strategien Sie in verfahrenen Situationen wieder eine sachliche Gesprächsbasis finden

**Buchen auch Sie** Ihren Impuls-Vortrag

Als Professor für Management & Kommunikation halte ich maßgeschneiderte Impuls-Vorträge: Aktuell wichtige Themen in Ihrem Unternehmen werden methodisch und didaktisch aufbereitet und dem jeweiligen Veranstaltungsrahmen angepasst damit Ihre Botschaft die Köpfe der Menschen direkt erreicht

### Ihr Nutzen

Sie lernen, wie Sie ...

- chronische Nörgler zu Lösungen veranlassen - Quertreiber zu einem gemeinsamen Konsens verpflichten - schwierige Kunden zu „Gewinnern“ machen
- in hitzigen Gesprächen gelassen bleiben und einen kühlen Kopf bewahren
- unfaire Angriffe abwehren und dabei die Sympathie des Gegenüber gewinnen

### Praxisorientierte Umsetzung

als erfahrener Senior-Berater und Management-Trainer:

- Begleitung erfolgskritischer Vertriebs-Projekte: Beratung und Coaching
- Vortrag auch als **Inhouse-Seminar** möglich

# Profil

## Prof. Dr. Christian Zielke

### Christian Zielke ist ...

- Professor für Management & Kommunikation an der Technischen Hochschule Mittelhessen: u.a. Vertriebsmanagement & soziale Kompetenz für Ingenieure
- Buchautor und Key-Note-Speaker
- Senior-Berater erfolgreicher Manager in Krisenzeiten und bei Veränderungen
- Management-Trainer für Vertrieb, Führung, Kommunikation und Motivation
- als Experte und Impulsgeber zu Gast in Rundfunk und Fernsehen

### Experte für ...

- Aufträge überzeugend gewinnen
- Unternehmensziele leistungsstark erreichen
- Veränderungen motivierend gestalten
- Führungskrisen sicher überwinden

### Publikationen (Auswahl)

- Management, Best of Edition, Haufe Verlag
- Ihre Jobsicherheit, Focus Edition
- Führungstechniken, Haufe Verlag
- Management Trainer, Haufe Verlag
- 30 Minuten für Ihre Jobsicherheit, Gabal Verlag
- 30 Minuten: Partnerfindung ist kein Zufall, Gabal Verlag
- 30 Minuten für Feng Shui am Arbeitsplatz, Gabal Verlag
- Coaching als Instrument der Personal- und Organisationsentwicklung, Kohlhammer Verlag
- Motivation und Zielerreichung, Medien- & Verlagsgruppe Informiert.TV

### Außergewöhnliche Lebens- und Berufserfahrungen

- Hauptschule – Realschule - Gymnasium
- Studium der Rechtswissenschaften, Pädagogik Sozialwissenschaften und Theologie
- Leistungssport: Karate und Schwimmen
- Seefahrt bei der Bundesmarine
- Entwicklungshilfe auf den Philippinen
- Rechtsanwalt mit Schwerpunkt Arbeitsrecht
- Jurist: Außenhandelskammer Hongkong
- Personalmanagement: Hoechst AG, Daimler Benz
- Internationaler Personalleiter: Erdöl-Industrie
- Zertifizierter Shaolin-Personal-Trainer

Diese besonderen Lebens- und Berufserfahrungen fließen auf unterschiedliche Weise in die Vorträge mit ein und machen sie zu einem besonderen Erlebnis

### Soziales Engagement ....

- **Gründer und Gastgeber: „Die Schule des Lebens“** – soziale Impulsveranstaltung an der Technischen Hochschule Mittelhessen zugunsten der Hospiz
- **Präsident: Lions Club International** Förderverein des LC Gießen-Burg-Gleiberg
- **Vorstand: Wirtschaftsclub Rhein Main**
- **American Chamber of Commerce** – persönliches Mitglied
- **Mitglied im Kuratorium** - Förderkreis Hospiz Mittelhessen – Studium Plus
- **Pro-Bono-Vorträge und Beratungen**

# Prof. Dr. Christian Ziele

## Vorträge – Beratungen - Trainings

- Als Professor für Management & Kommunikation lehre ich an der Technischen Hochschule Mittelhessen u.a. Vertriebsmanagement und soziale Kompetenz für Ingenieure
- In den letzten 25 Jahren habe ich über 13.000 Führungskräfte renommierter Unternehmen begleitet, beraten und trainiert

Diese Erfahrungen gebe ich weiter!

### Vortrags-Themen

#### Vertrieb & Management

- **Speed-up:** your business – mit Spezialthemen für Vertrieb, Führung und Veränderungs-Projekte
- **Mental-Training** - das Geheimnis der Sieger
- **Verkaufsgespräche** gewinnend abschließen
- **Schwierige Kunden**
- **Veränderungen** motivierend gestalten
- **Führen** in stürmischen Zeiten

#### Kommunikation

- **Schlagfertigkeit**
- **Die Kunst zu überzeugen**
- **Einfach gut beraten**
- **Präsentieren – überzeugen – begeistern**
- **Die besten Verhandlungstechniken**
- **Meeting-Strategien**

#### Lebens-Philosophie

- **Zukunfts-Trends:** Was wird aus unseren Kindern?
- **Lebensträume verwirklichen:** Wie Sie Hindernisse überwinden und Ziele erreichen

**Buchen auch Sie Ihren Impuls-Vortrag  
der auch als Inhouse-Seminar möglich ist**

Angepasst an die aktuellen Themen und Rahmenbedingungen Ihres Unternehmens: Inspiration - persönlicher Mehrwert – nachhaltige Wirkung

### Beratung – Coaching: Geschäftsführung

- Strategien entwickeln
- Management-Audits durchführen
- Auftritt und Wirkung verbessern
- Medien-Training (TV / Radio)
- Führungskräfte führen
- Work-Life-Balance erhalten

### Führungskräfte

- Fusionen überleben
- Veränderungen gestalten
- Wirkungsgrad erhöhen
- Höchstleistungskultur einführen
- Mit Schlechtleistern umgehen
- Trennungen human begleiten

### Vertrieb

- Die besten Mitarbeiter auswählen
- Vertriebs-Ergebnisse verbessern
- Mitarbeiter motivieren - binden
- Neukunden gewinnen
- Neue Produkte einführen
- Im kritischen Umfeld überzeugen

### Positionierung

- Souverän vor Mikrophone & Kamera wirken
- Bühnenauftritt: Vor großem Publikum überzeugend auftreten
- Sich erfolgreich neu positionieren
- Die ersten 100 Tage zielführend gestalten

# Kunden-Stimmen

## Begeisternde Inspiration

- **Ihr Vortrag während unserer Dynamic Show in Frankfurt war beeindruckend.** Thomas Schmidt, Geschäftsführung, Seevetal
- **Ich habe selten so einen interessanten Auftritt erlebt.** – Evelyn Dörr, Marketing Direktor, McLaren und Lamborghini, Frankfurt
- **Die Art und Weise der Teilnehmeransprache, die Interaktion mit dem Publikum war grandios und absolut einmalig** Udo Geier, Haufe Akademie, Kunden-Feedback, Großveranstaltung
- **Schade, schade, daß wir Herrn Zielke zeitlich so stark beschnitten haben, den Mann hätten wir gerne 3 Stunden gehört.** Udo Geier, Haufe Akademie, Kunden-Feedback, Großveranstaltung
- **Das macht Lust auf mehr und steckt absolut an!** Jan Griebler, Deutsche Bahn AG Frankfurt

## Als Berater & Coach ...

- **Es gibt keine Situationen, die er noch nicht erlebt hat - Brutal offen und ehrlich, direkt und ansprechend** Jürgen Berger, Revision ING DiBa AG, Frankfurt
- **Ein blitzschneller Denker, der mitreissend und spannend neue Wege aufzeigt.** Lorenz Dietsche, Interim Executive Manager, Gummersbach
- **Zielgerichtet und äußerst effektiv!** Anka Hansen, Life Design Consulting, Bonn
- **Unsere Begegnung hat mich in meinem Denken und Handeln einen großen Schritt nach vorne gebracht** Kristin Robinson-Bauer, Management Consulting Accenture GmbH, Sulzbach
- **Danke für die von Ihnen gegebenen Hinweise, die sich ALLESAMT bewahrheiteten !!!** Uta Achtmann, Inhaberin, HEIMSERVICE.COM, Deutschlands 1. Adresse für Heimservice-Dienstleistungen im Internet; Zeulenroda-Triebes

## Persönlicher Mehrwert

- **Wertvoller Impulsgeber für den persönlichen Führungsalltag im gehobenen Management** Bernd Johan, Focus Magazin
- **Was ich durch Sie entdeckte, ist wirklich wertvoll!** Andreas Kluge-Rech, Qualitätsmanagement, Dr. Ing. h.c.F. Porsche AG, Stuttgart
- **Top Infos in kurzen Worten! - Hohe Werthaltigkeit! - Einfache Anwendung!** Reinhard Hin, Baugeld-Partner, Geschäftsleitung, Gründau
- **Praxisnahe Aussagen zum schnellen Umsetzen** Hannelore Lee, Empfehlungsmarketing, Oberursel
- **Sehr umfassend, tiefgehend und praxisorientiert** Oliver Tross, Projektmanager SEB AG, Frankfurt
- **Spannend, lehrreich und gewinnbringend** Thorsten Höppner, Vertriebsleiter, Siemens AG, Stuttgart

## Nachhaltige Wirkung

- **Ein überwältigender Vortrag, der viele Teilnehmer unseres Interim Executive Programmes heute noch beflügelt.** Patricia Christen, Europaen Business School, Executive Education, Oestrich-Winkel
- **Sehr lebhaft und nah am Puls der Zeit! Mit super Beispielen so erläuternd, dass es lange in Erinnerung bleibt** Michael Kolb, Volkswagen AG, Wolfsburg
- **Lebendige Veranstaltung, gut einprägsam und überzeugend, realitätsnah** Helga Schäfer, Fernwald
- **Obwohl es schon über drei Jahre her ist, haben Ihre Vorträge definitiv einen bleibenden guten Eindruck hinterlassen.** Tom Schäfer, Operations Manager, Auckland, Neuseeland
- **Ich profitieren heute noch von Ihren hilfreichen Tipps.** Andra Brühl, Treasury Referent, Dematic, Luxembourg, Luxemburg

# Referenzen (Auszug)

Auf Wunsch nenne ich Ihnen namentlich Entscheidungsträger und Führungskräfte als Referenzgeber der hier angeführten Unternehmen:

Accenture GmbH, Kronberg	Heidrich & Struggles International Inc., Düsseldorf
Akademie Deutscher Genossenschaften e.V., Montabaur	Hewlett-Packard GmbH, Böblingen
Amadeus Germany GmbH, Bad Homburg	Hilti Deutschland GmbH, Kaufering
Antony Robbins Foundation, San Diego, U.S.A.	HORNBACH-Baumarkt-Aktiengesellschaft, Bornheim
AOL Advertising, Hamburg	I.I.R. Deutschland GmbH, Düsseldorf
Asklepius Kliniken, Hamburg	Infineon Technologies AG, München
AUDI AG, Ingolstadt	Kago-Kamine-Kachelofen GmbH & Co, Nürnberg
BASF SE, Ludwigshafen	KarstadtQuelle Lebensversicherung AG, Fürth
Bayrische Motorenwerke AG, München	Kraft Foods Deutschland GmbH, Bremen
B. Braun TravaCare GmbH, Hallbergmoos	Kienbaum GmbH, Gummersbach
Bertelsmann AG, Gütersloh	Kühne + Nagel (AG & Co.) KG, Haiger
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Bonn	Leipziger Messe AG, Leipzig
Bosch Termotechnik GmbH, Wernau	Lufthansa Cityline GmbH, Köln
Carl Zeiss AG, Oberkochen	Management Circle AG, Eschborn
Continental AG, Hannover	Manpower GmbH & Co. KG, Frankfurt a.M.
Cosmos Lebensversicherungs-AG, Saarbrücken	Max-Planck-Institut für Zukunftsforschung, Köln
Daimler Benz AG, Stuttgart	McLaren, Lamborghini – Frankfurt, Stuttgart, München
Degussa-Hüls AG, Hanau	McKinsey & Company Inc., Berlin
Deutsche Bahn AG, Berlin	OBI Bau- und Heimwerkermärkte GmbH & Co, Wermelskirchen
Deutsche Bank AG, Frankfurt a.M.	PricewaterhouseCoopers AG, Mainz
Deutsche Lufthansa AG, Frankfurt a.M.	Robert Bosch AG, Stuttgart
Douglas Holding AG, Hagen	SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf
Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, Stuttgart	SBB AG, Zollikofen, Schweiz
Drägerwerk AG & Co. KGaA, Lübbecke	Scheelen Institut, Waldshut
Dresdner Bank AG, Frankfurt a.M.	Siemens AG, Nürnberg
E.ON Energie AG, München	Sony BMG Music, München
EADS Deutschland GmbH, Ottobrunn / Taufkirchen	Sparkassenakademie Hessen-Thüringen, Eppstein
Engel & Völkers AG, Hamburg	Sparkassenakademie Niedersachsen, Hannover
European Business School (EBS), Oestrich Winkel	Speakers Excellent, Stuttgart
Fresinius Medical Care GmbH, Bad Homburg	T-Mobile Deutschland GmbH, Bonn
Friedhelm Loh Group, Haiger	TeamBank AG, Nürnberg
Gabler Management Institut, Wiesbaden	UBS Deutschland AG, Frankfurt a.M.
Fresinius Medical Care GmbH, Bad Homburg	UFA GmbH, Babelsberg
Friedhelm Loh Group, Haiger	Union Investment Service Bank AG, Frankfurt a.M.
Grundy UFA TV Produktions GmbH, Babelsberg, Berlin	Volkswagen AG, Wolfsburg
HHL - Leipzig Graduate School of Management, Leipzig	von Poll Immobilien GmbH, Frankfurt
Hamburg-Mannheimer Versicherungs AG, Hamburg	v. Rundstedt & Partner GmbH, Düsseldorf
Haufe Akademie GmbH, Freiburg	Westfälische Genossenschaftsakademie, Münster
	WestLB AG, Münster
	ZF Sachs AG, Schweinfurt