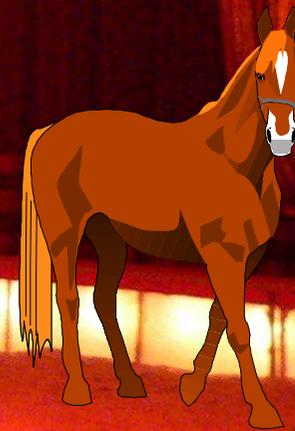
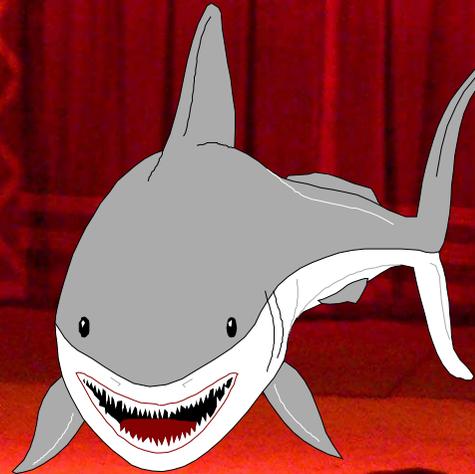
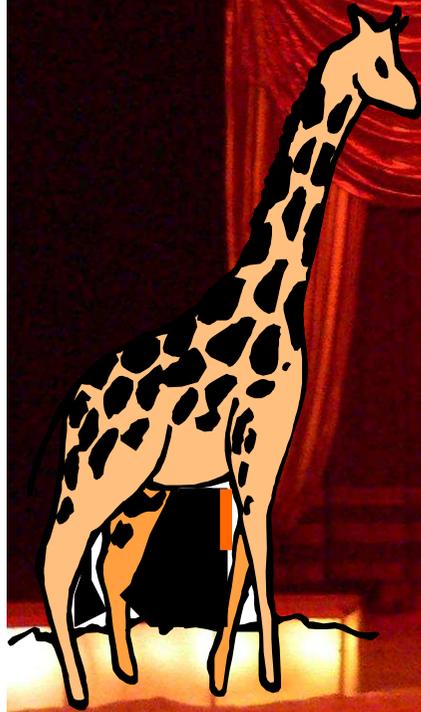




Jeder Mensch ist anders...

**Prof. Dr. Claudius A. Schmitz**  
7. Hammer Unternehmertag, 15. Mai 2009



**Wie geht die Reihe weiter?**

**1 3 5 7 9 .**

**E Z D V F S .**

# Stellen Sie Althergebrachtes mal auf den Kopf





# Echte Herausforderungen - Soziale Intelligenz

- Einfühlungsvermögen



- Kennen Sie z.B. die häusliche Situation Ihrer Kollegen/Kunden?
- Kennen Sie die zentralen Bedürfnisse von 10 Ihrer Kollegen/Kunden?
- Was motiviert Ihre Kollegen bzw. Ihre Kunden?

# Die größte Herausforderung

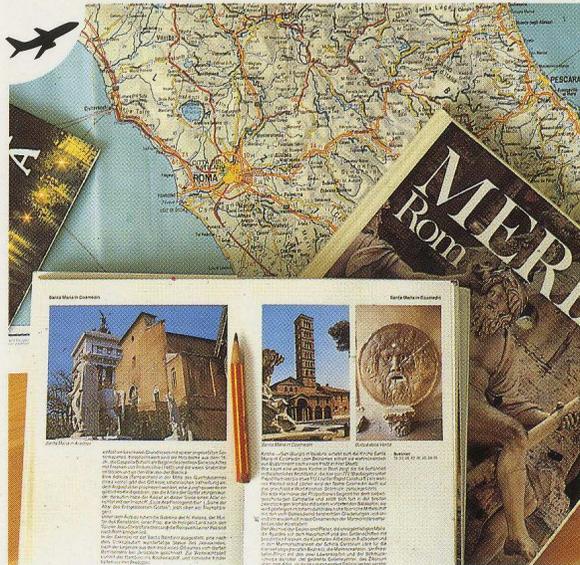
- Optimismus



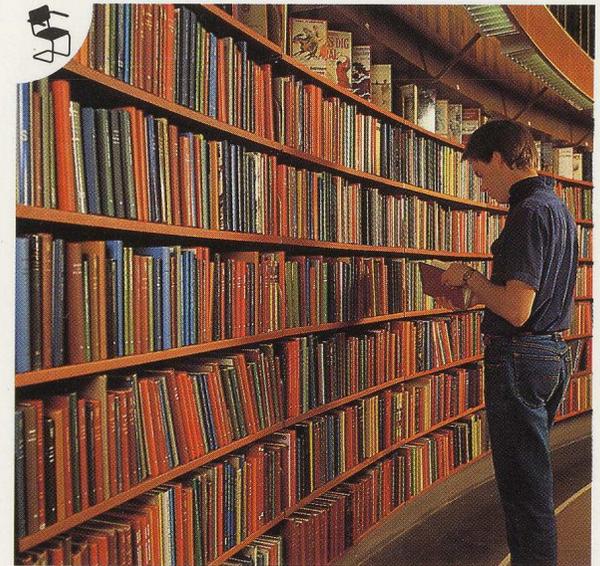
# Ein feiner Test!



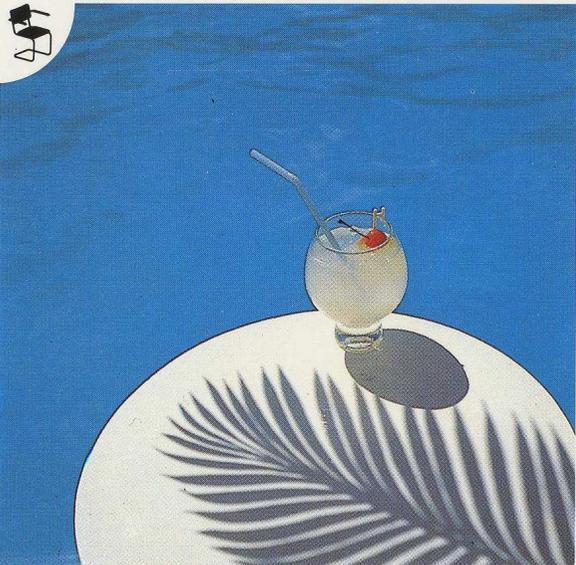
Münzen sammeln



Reiseplanung



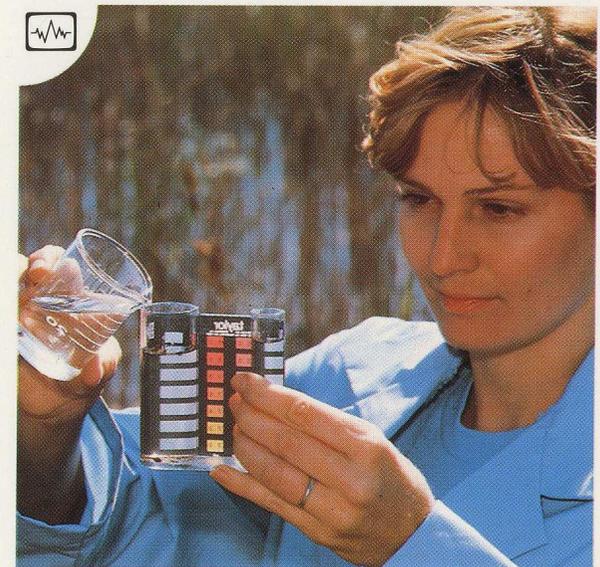
Bibliothek



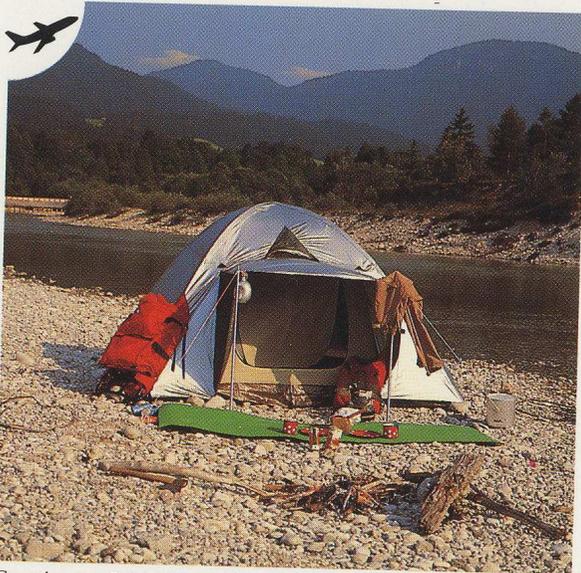
Drink



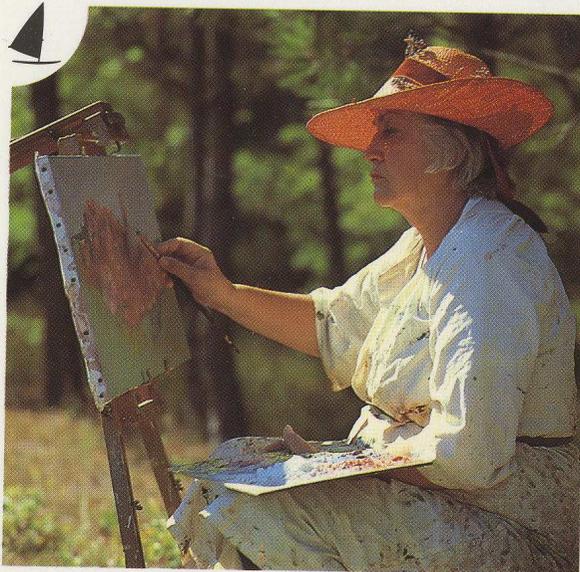
Geige spielen



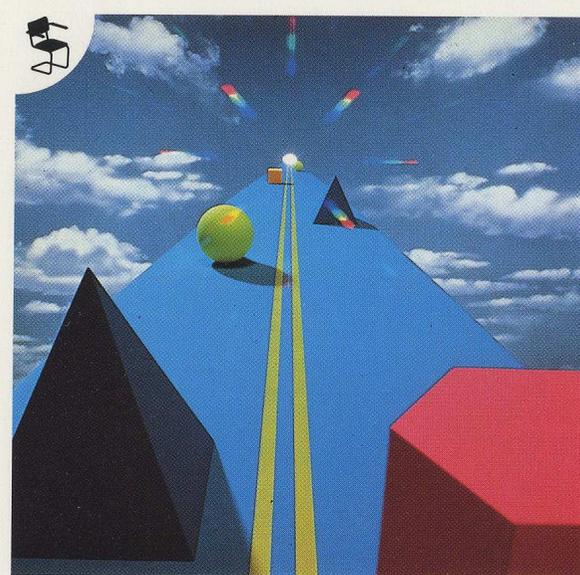
Wasserprobe



Camping am Gebirgsbach



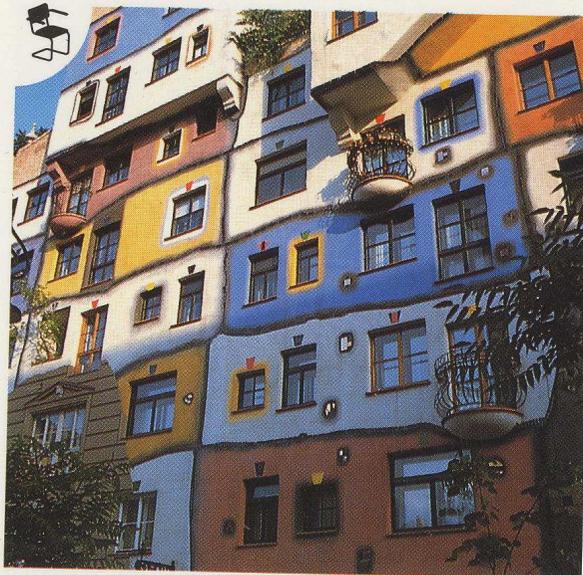
Malerin



Computergraphik



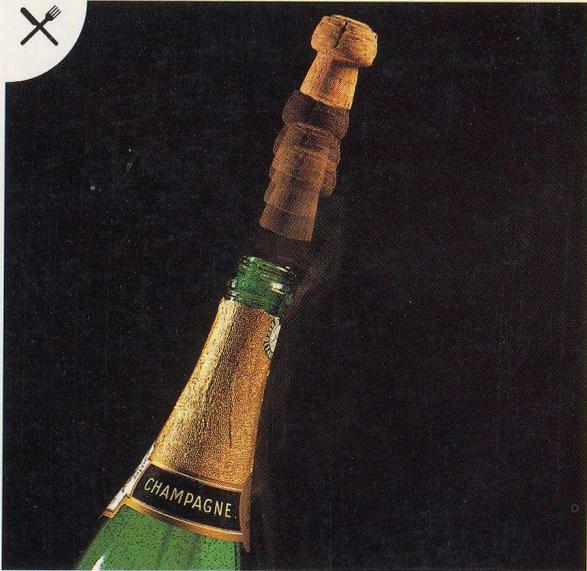
Costa Rica, Villa



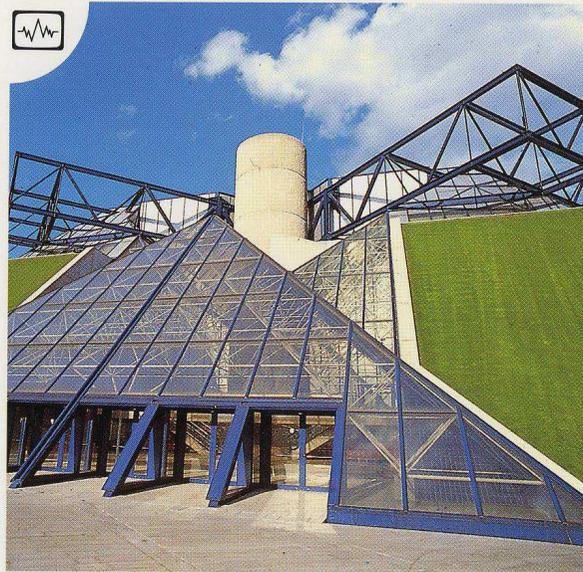
Hundertwasser-Haus



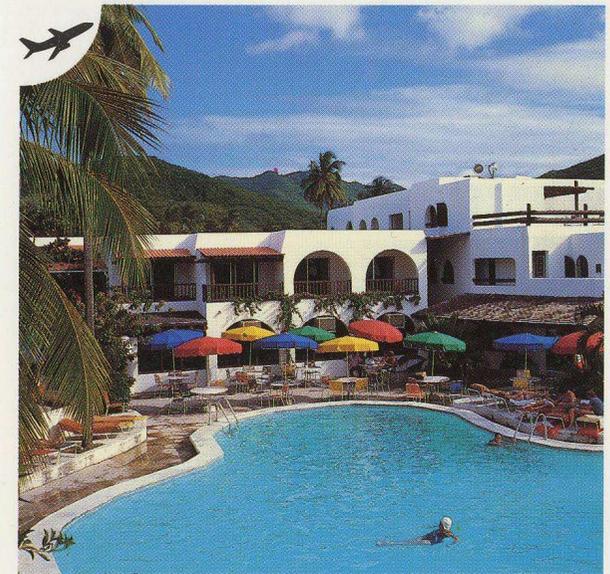
Restaurants



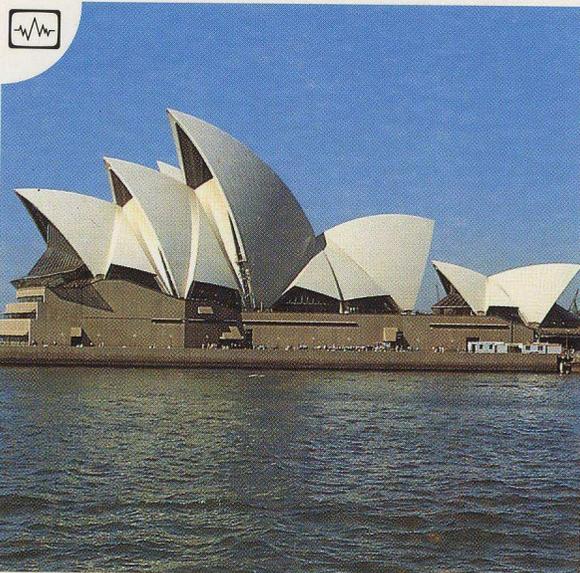
Champagner



Moderne Sporthalle



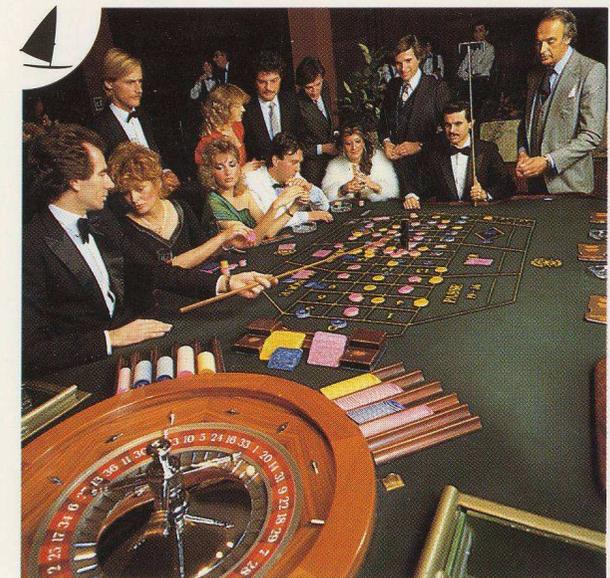
Hotel mit Swimmingpool



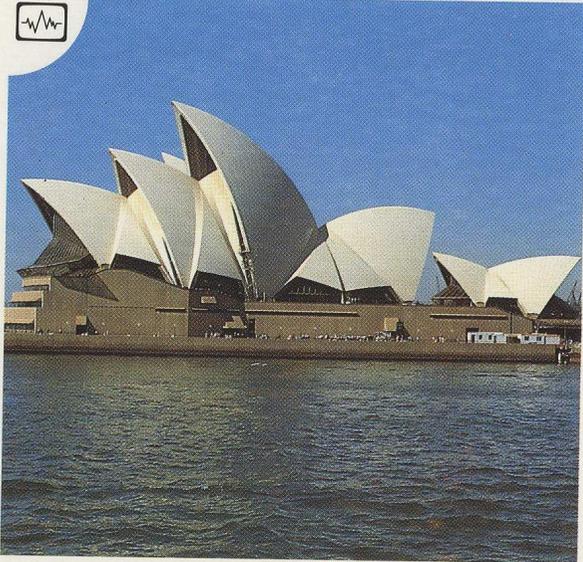
Oper von Sidney



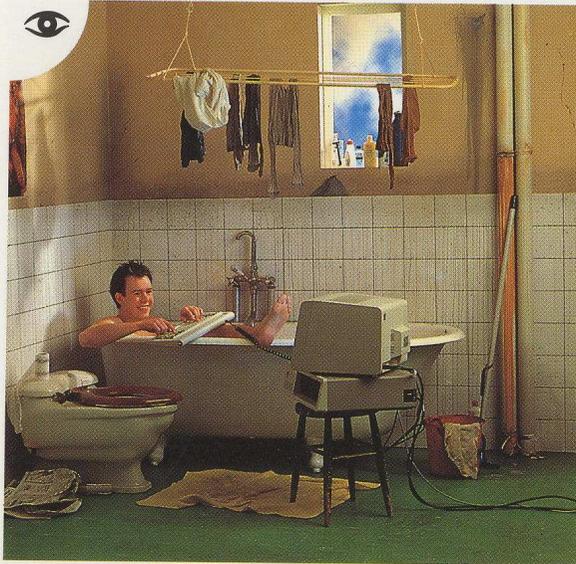
Swimmingpool



Spielcasino



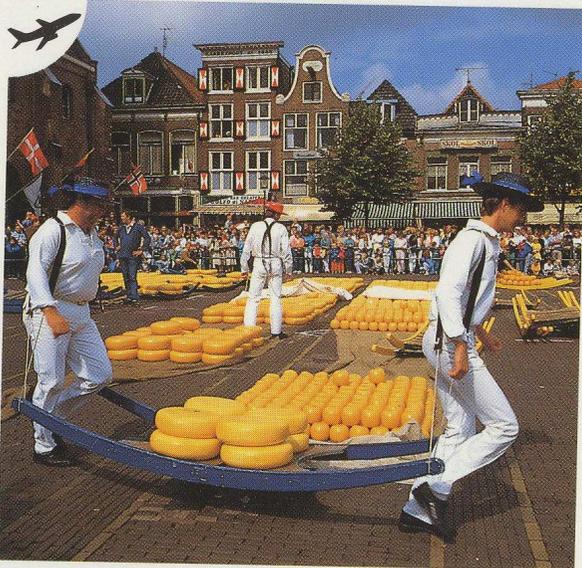
Oper von Sidney



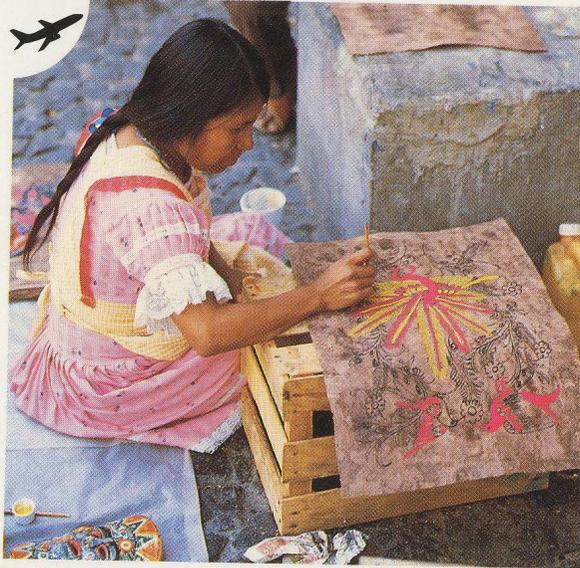
Computer-Freak



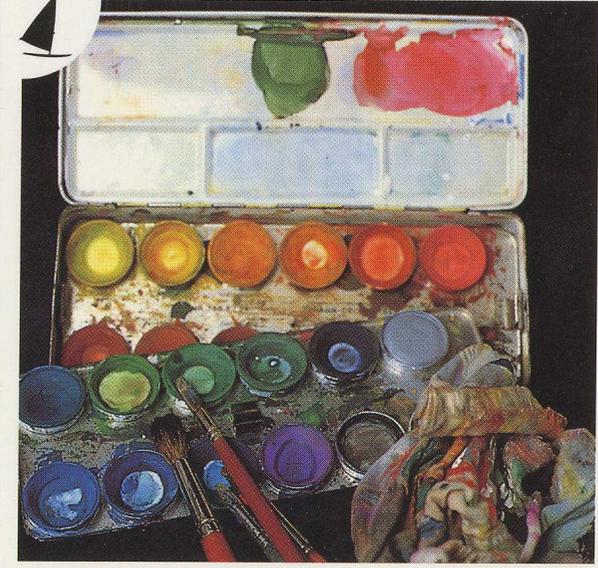
Belegte Cracker



Holland, Käsemarkt in Alkmaar



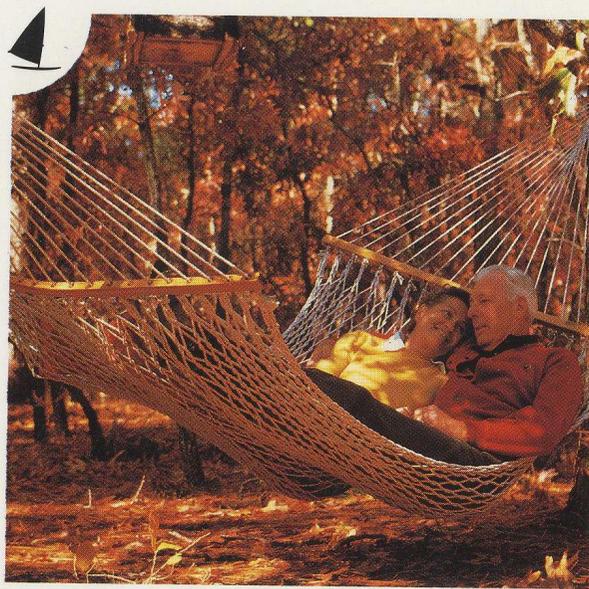
Mexiko, Rindenmalerei



Wasserfarbkasten



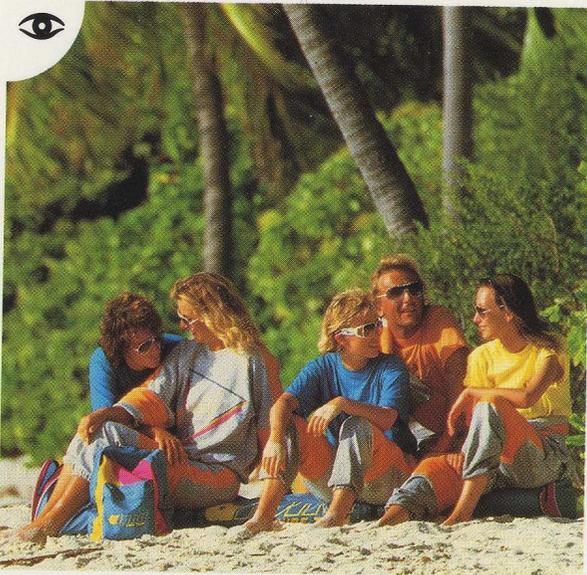
Floßfahrt auf der Isar



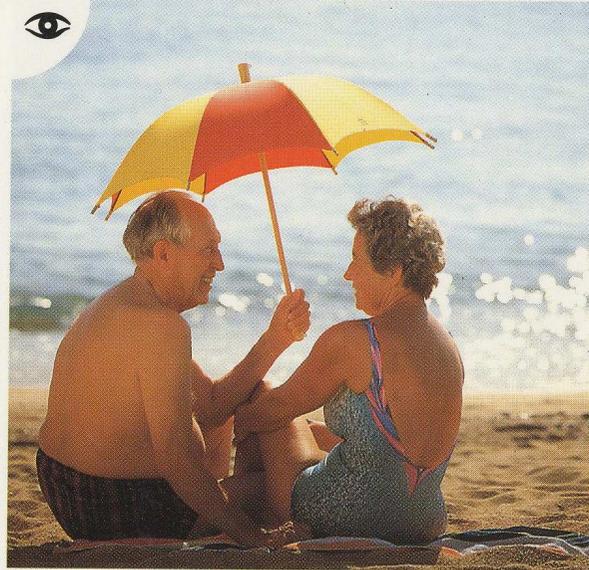
In der Hängematte



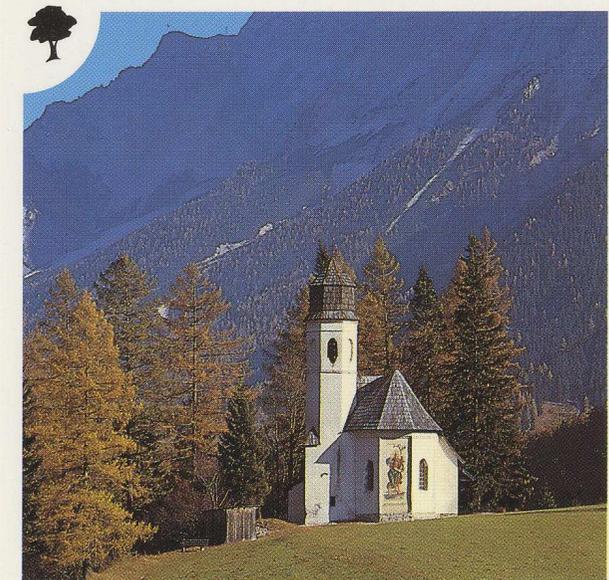
Vogelnest



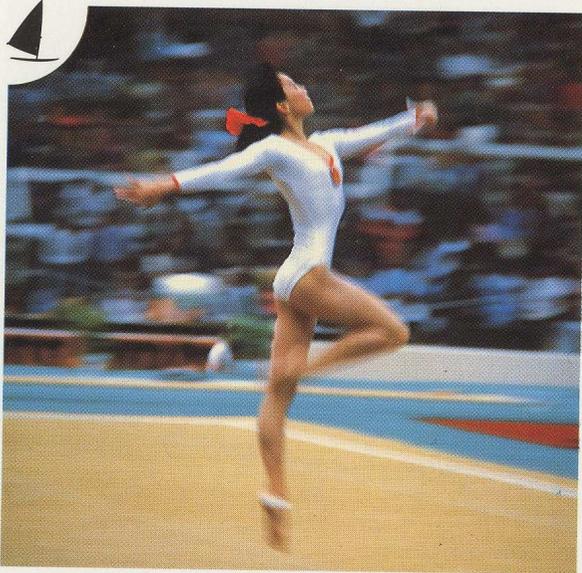
Meeting am Strand



Älteres Ehepaar



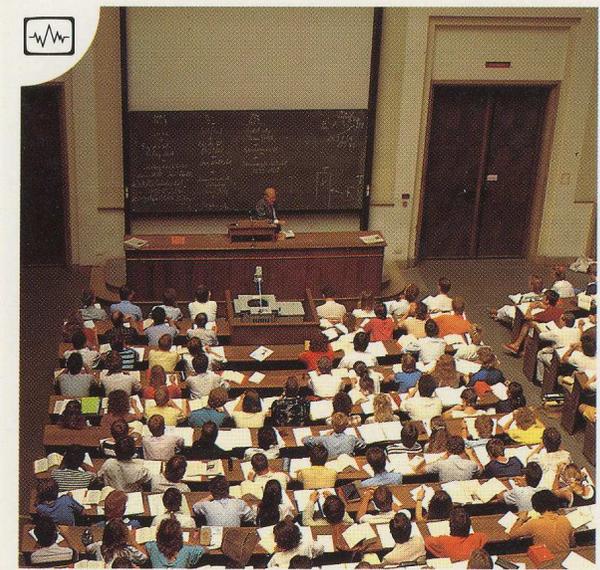
Kapelle



Bodenturnen



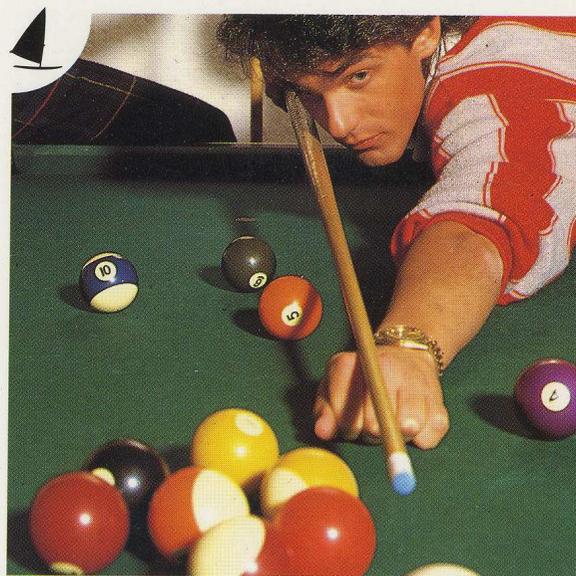
Telefon



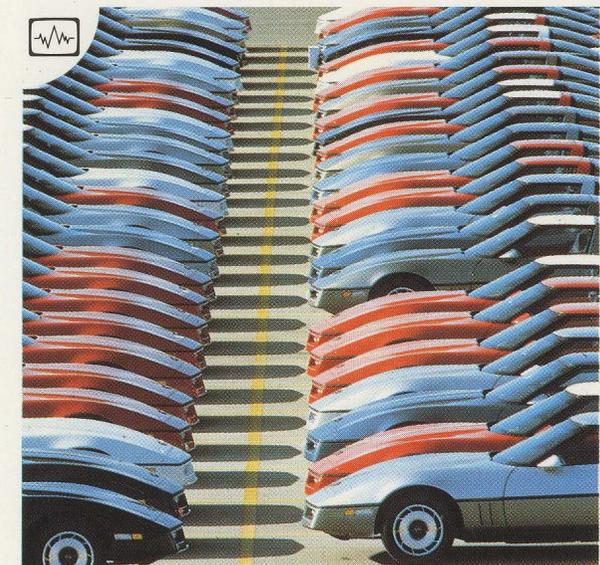
Vorlesung



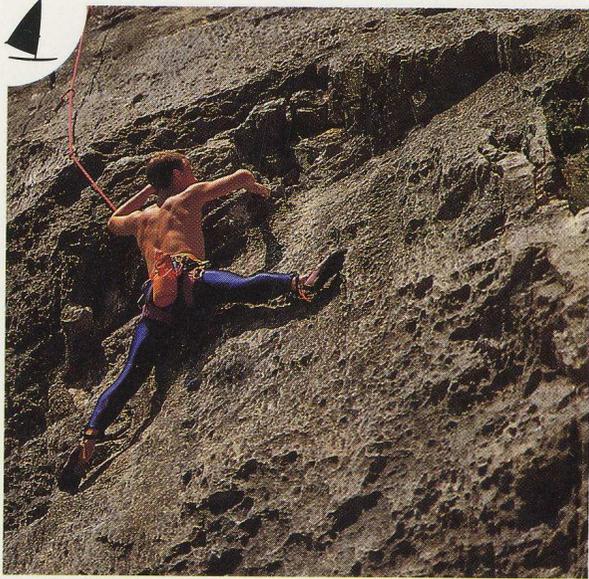
Berlin-Ost, Weltuhr



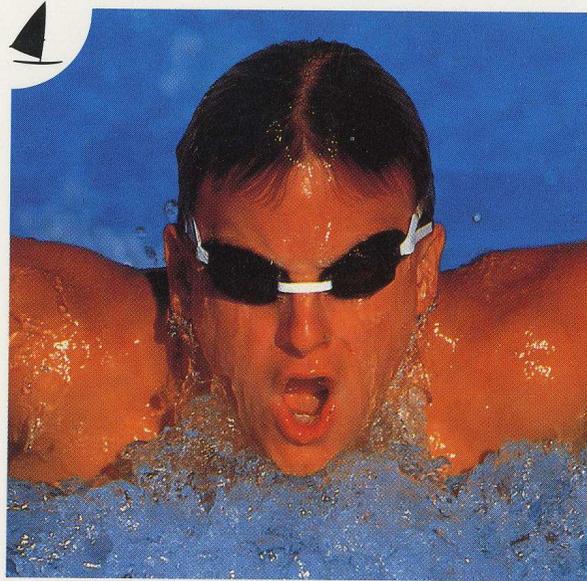
Billard



Autowerk



Klettern



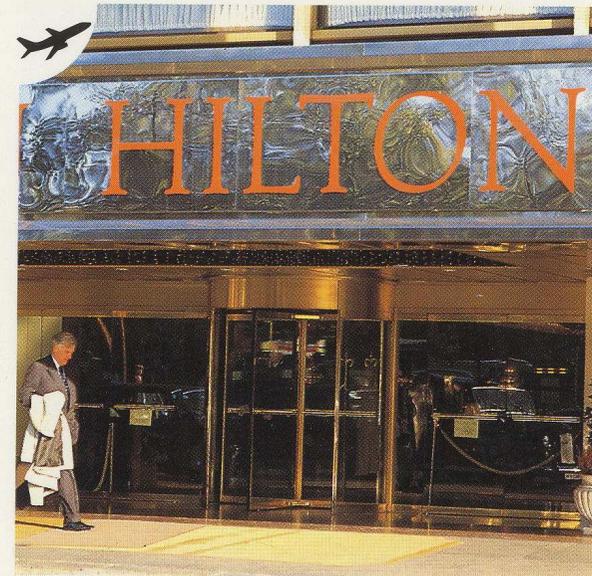
Schwimmer



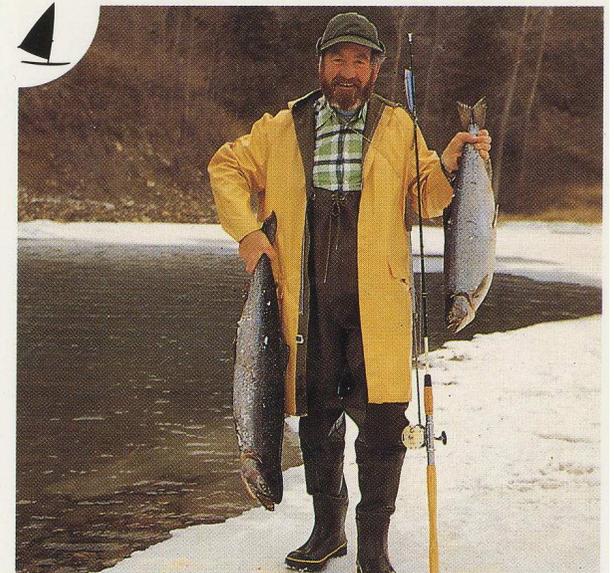
Porsche 959



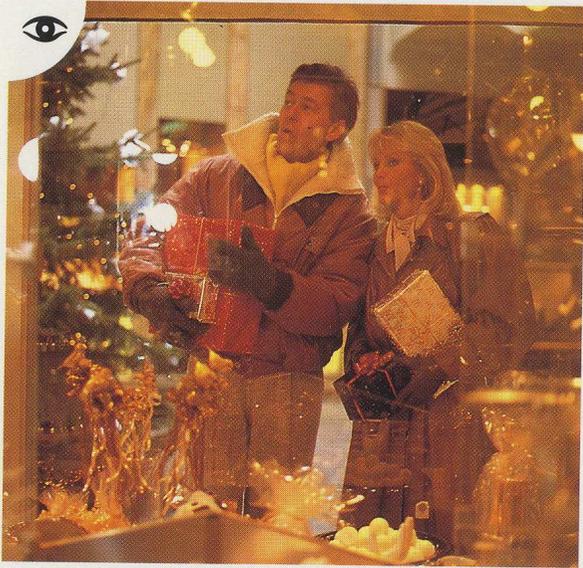
Hummer



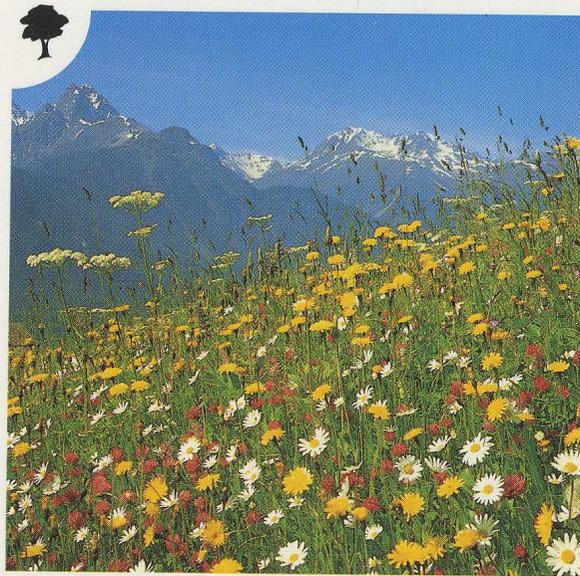
London, Hoteleingang



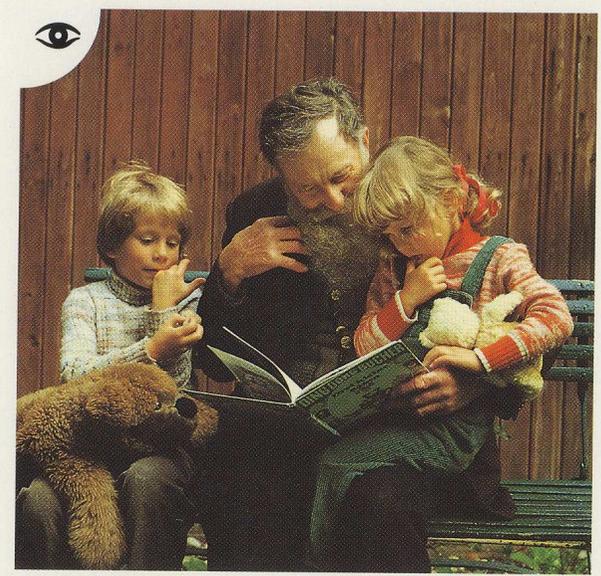
Guter Fang



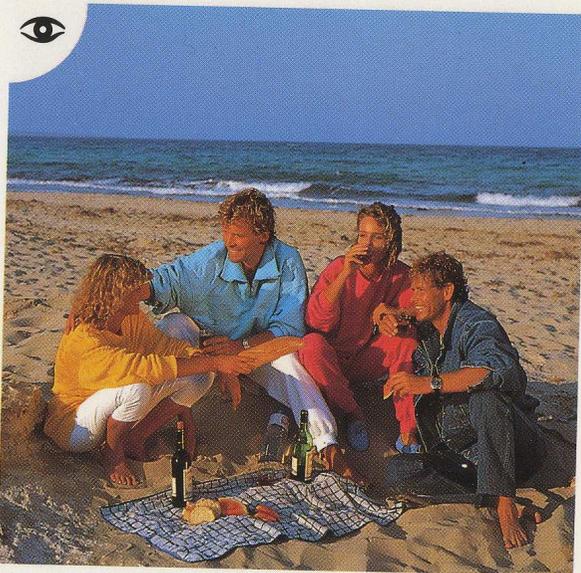
Weihnachtseinkauf



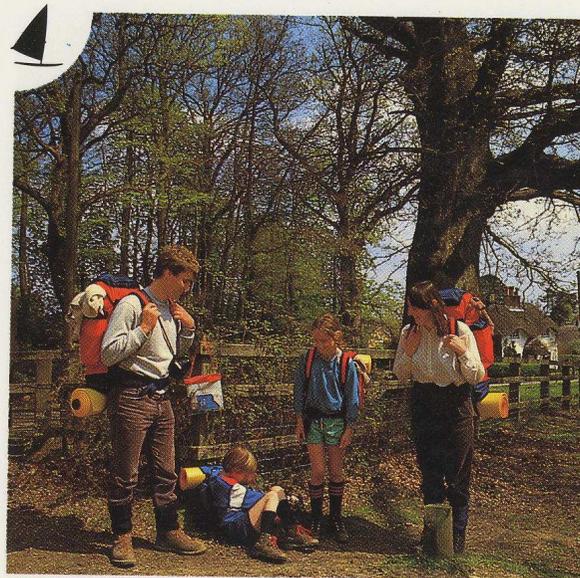
Blumenwiese



Opa mit Kindern



Picknick am Strand



Wandern



Preisbeersahnetorte

Busch CIRCUS Roland

**SIND SIE VORBEREITET ?**



# 4 Kundentypen



# Brain-Map



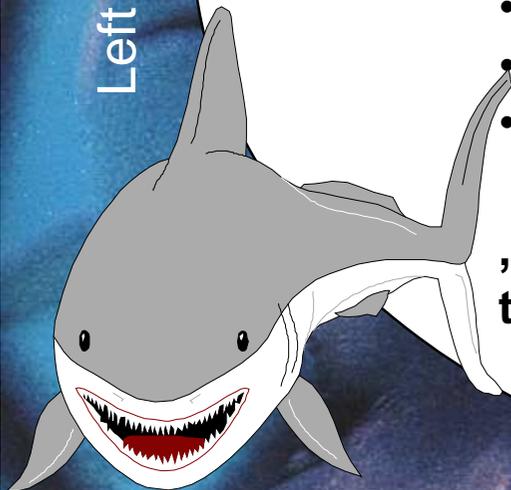
- Ich organisiere
- Ich analysiere
- Ich bin genau

**„Ich plane und kontrolliere!“**



- Ich bin visionär
- Ich entdecke
- Ich suche

**„Ich ahne und bin vorausschauend!“**



- Der Wettbewerber
- Der Macher
- Der Egoist

**„Ich will etwas, das treibt mich an!“**



- Ich bin sozial engagiert
- Ich unterstütze dich
- Ich kümmere mich

**„Ich liebe die Vergangenheit und bewahre!“**

Left hemisphere

Right hemisphere

# So könnten typische Pferde aussehen











Welche Sprache Sie auch sprechen, *leben Sie italienisch.*



# Wie behandelst Du Pferde richtig?

- Gehe auf Persönliches ein;
- Lege Wert auf das Gemeinsame;
- Nehme Bezug auf die Vergangenheit;
- Betrachte den Pferde-Kunden als Freund.



# Brain-Map

Left hemisphere

Right hemisphere

- Ich organisiere
- Ich analysiere
- Ich bin genau

- Ich bin visionär
- Ich entdecke
- Ich suche

**Ich plane und kontrolliere!**

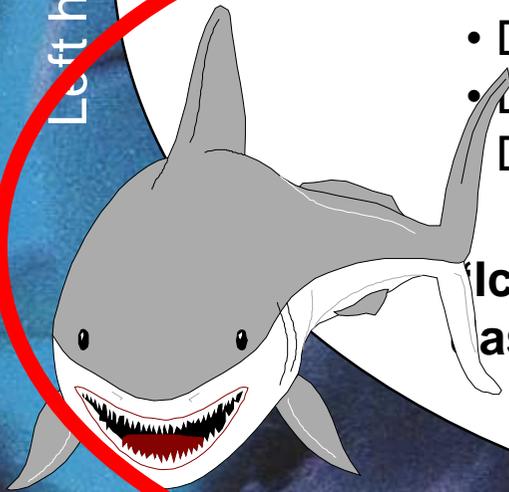
**„Ich ahne und bin vorausschauend!“**

- Der Wettbewerber
- Der Macher
- Der Egoist

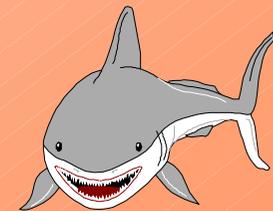
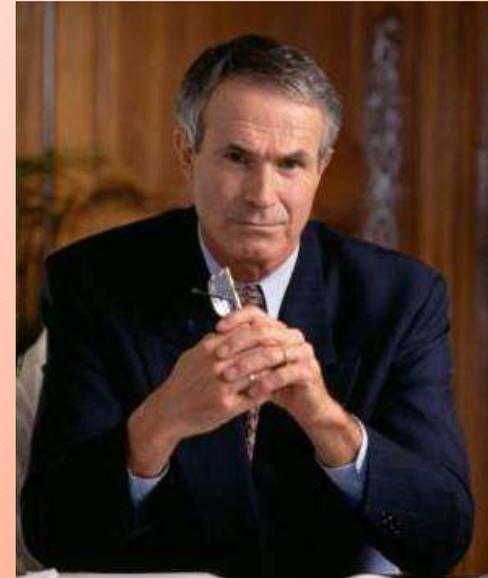
- Ich bin sozial engagiert
- Ich unterstütze dich
- Ich kümmere mich

**„Ich will etwas, was treibt mich an!“**

**„Ich liebe die Vergangenheit und bewahre!“**



# So könnten typische Haie aussehen



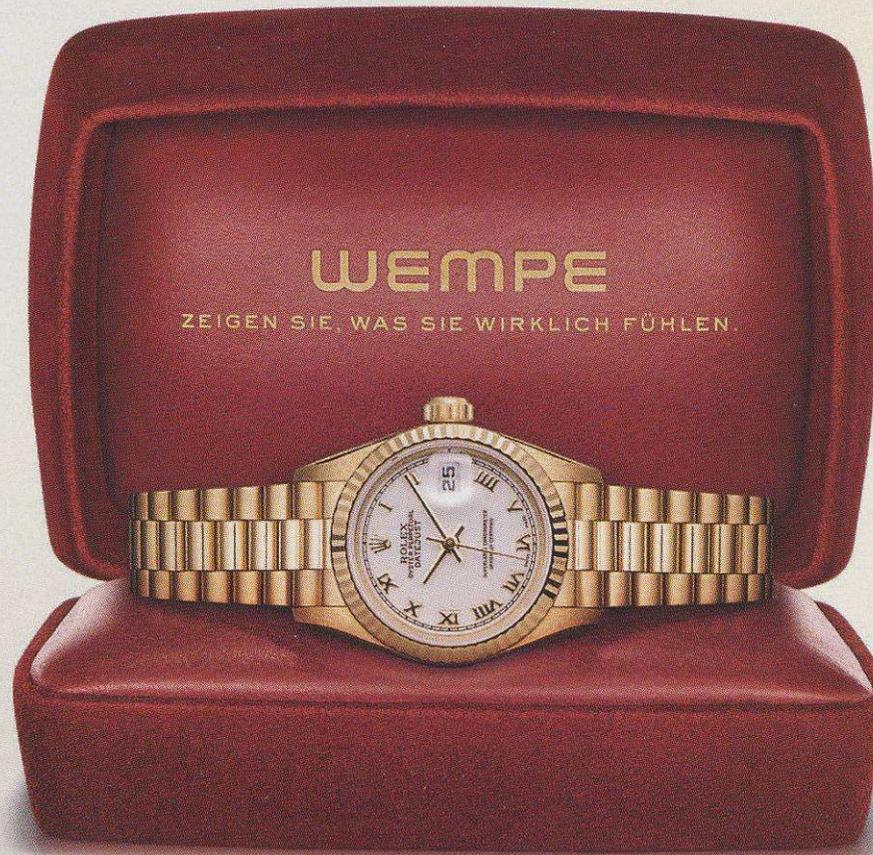


Warum arbeiten  
Sie nicht?

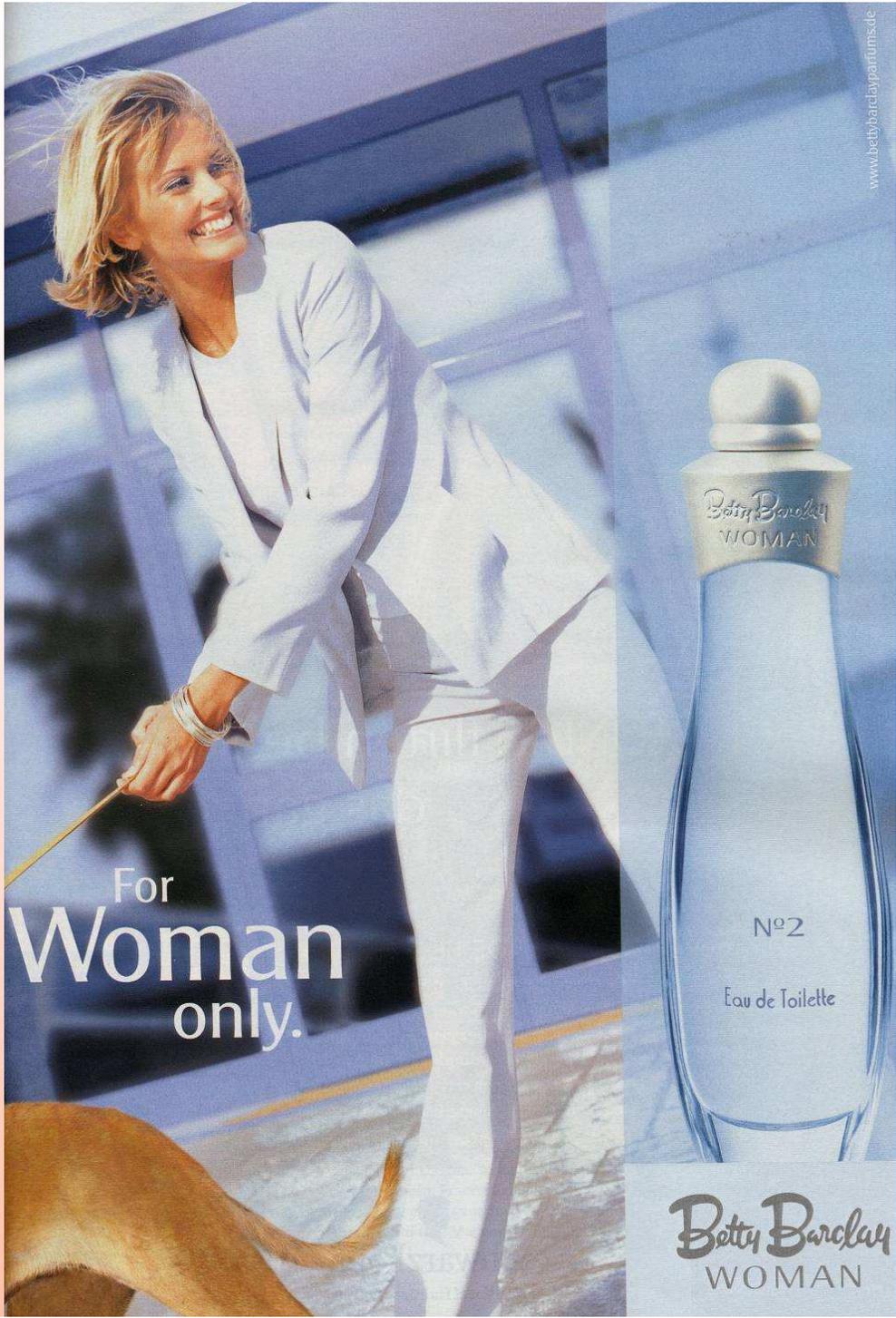
Ich hab' Sie nicht  
kommen sehen!



SIE KÖNNEN NICHT MEHR ESSEN.  
SIE KÖNNEN NICHT MEHR SCHLAFEN.  
SIE KÖNNEN NUR NOCH AN SIE DENKEN?  
GEHEN SIE ZU EINEM SPEZIALISTEN!



ROLEX



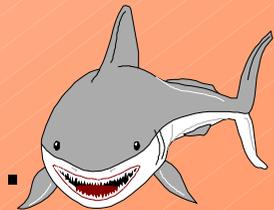
For  
**Woman**  
only.

*Betty Barclay*  
WOMAN



# Wie behandelst Du Haie richtig?

- Lass ihn nicht lange warten;
- Sprich sein Ego an;
- Repräsentative Ladengestaltung;
- Argumentiere von der DL hin zum System;
- Achte auf die Prägnanz der Argumente;
- Kommuniziere Selbstsicherheit;
- Betrachte den Hai-Kunden als König.





*Wishing you a really, really, really good year.*

# Brain-Map

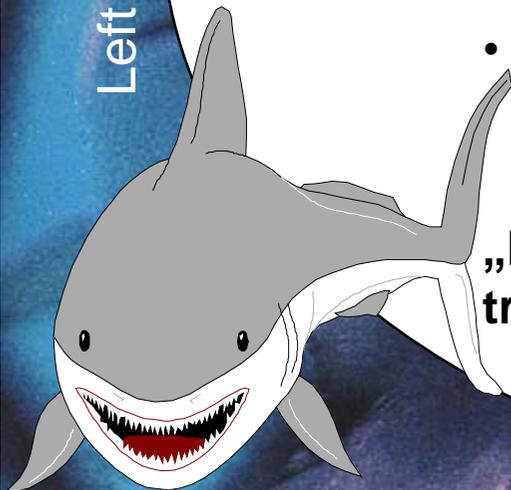
Left hemisphere

- Ich organisiere
- Ich analysiere
- Ich bin genau

**„Ich plane und kontrolliere!“**

- Der Wettbewerber
- Der Macher
- Der Egoist

**„Ich will etwas, das treibt mich an!“**



- Ich bin visionär
- Ich entdecke
- Ich suche

**„Ich ahne und bin vorausschauend!“**

- Ich bin sozial engagiert
- Ich unterstütze dich
- Ich kümmere mich

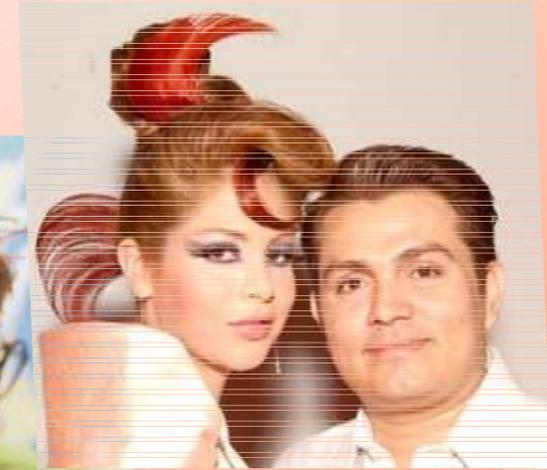
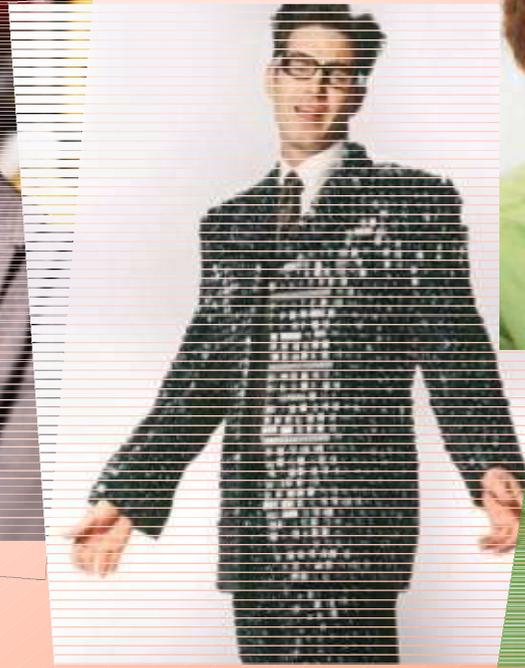
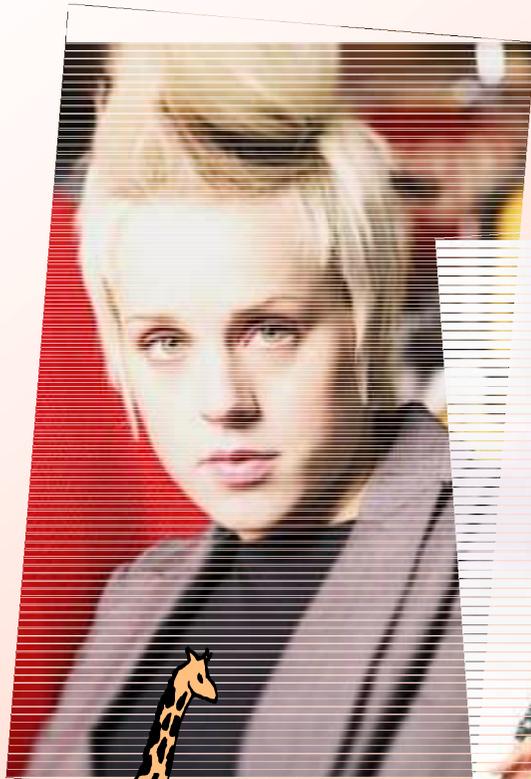
**„Ich liebe die Vergangenheit und bewahre !“**



Right hemisphere



# So könnten typische Giraffen aussehen







Life's too short for the wrong job.

jobsintown.de



Life's too short  
for the wrong job!

jobsintown.de

# Carlos Falchi



# Wie behandelst Du Giraffen richtig?

- Mache sie auf neue Trends aufmerksam;
- Betone stets das Besondere und den Blick für die Zukunft;
- Wechsle des Öfteren das Gesprächsthema – sonst langweilt sie sich;
- Betrachte den Giraffen-Kunden als Spielkameraden.



# Brain-Map

Left hemisphere

Right hemisphere



- Ich organisiere
- Ich analysiere
- Ich bin genau

**„Ich plane und kontrolliere!“**

- Ich bin visionär
- Ich entdecke
- Ich suche

**„Ich ahne und bin vorausschauend!“**

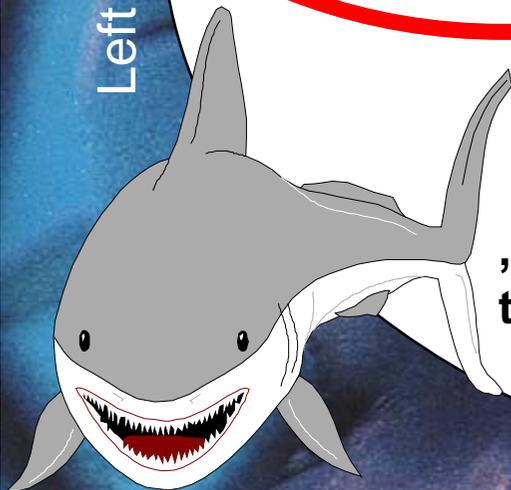


- Der Wettbewerber
- Der Macher
- Der Egoist

**„Ich will etwas, das treibt mich an!“**

- Ich bin sozial engagiert
- Ich unterstütze dich
- Ich kümmere mich

**„Ich liebe die Vergangenheit und bewahre !“**



# So könnten typische Eulen aussehen







Genauso einfach sollte  
mobile Kommunikation funktionieren.



E-Mails „just in time“ mit dem BlackBerry:

1. Einschalten
2. E-Mails lesen
3. Sofort antworten

**BUSINESS-KOMMUNIKATION LEICHT GEMACHT.** Mit dem neuen BlackBerry haben Sie Ihr Business im Griff – auch wenn Sie unterwegs sind. Über GPRS können Sie E-Mails „just in time“ empfangen, lesen und beantworten. Der BlackBerry eignet sich für Unternehmen jeder Größe.\* Was will man mehr. Weitere Informationen erhalten Sie unter

TELEFON 01803 30 2828 ODER [WWW.T-MOBILE.DE/BLACKBERRY](http://WWW.T-MOBILE.DE/BLACKBERRY), IM T-PUNKT ODER BEI AUSGEWÄHLTEN FACHHÄNDLERN.

\* Betreiben Sie einen eigenen E-Mail-Server; ist eine separate Serverkomponente (BlackBerry Enterprise Server) erforderlich.

[www.claudius-schmitz.de](http://www.claudius-schmitz.de)

Get more. **T** Mobile

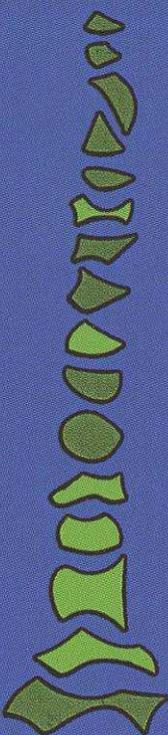
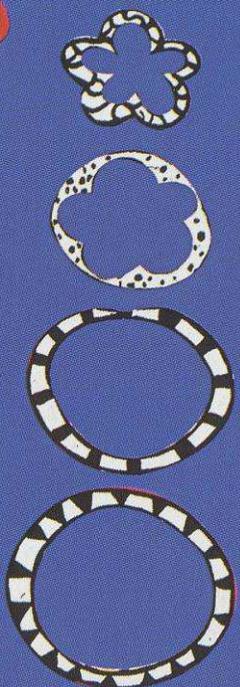
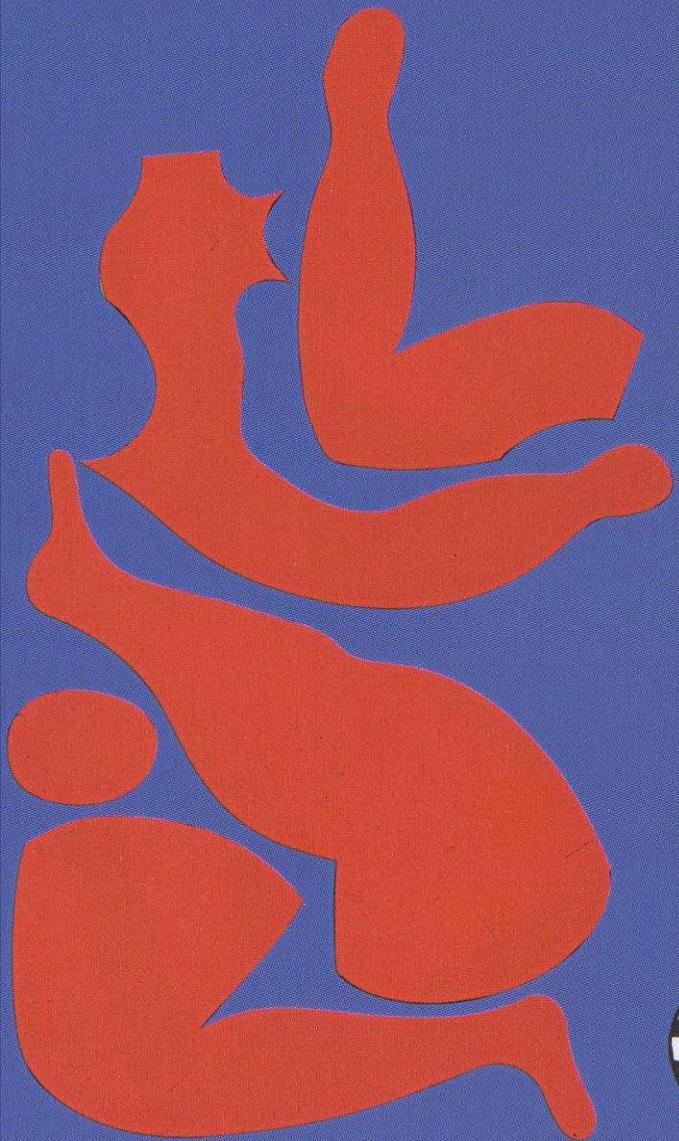




# Wie behandelst Du Eulen richtig?

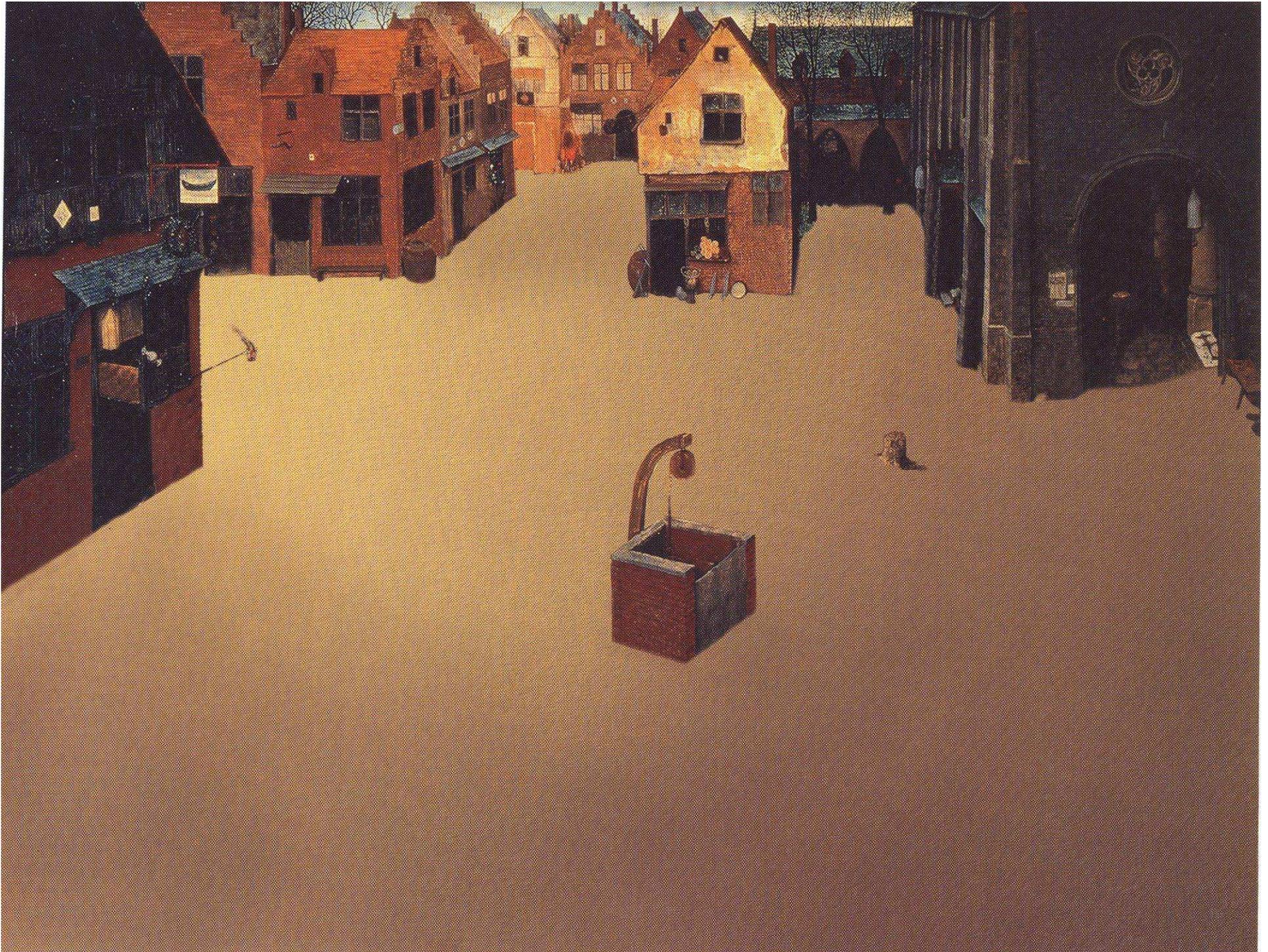
- Kläre jedes noch so kleine Detail mit ihr ab;
- Gehe alles der Reihe nach durch;
- Gib ihr viel Anschauungsmaterial an die Hand;
- Vermittle ihr Fachkompetenz;
- Betrachte den Eulen-Kunden als Lernenden.









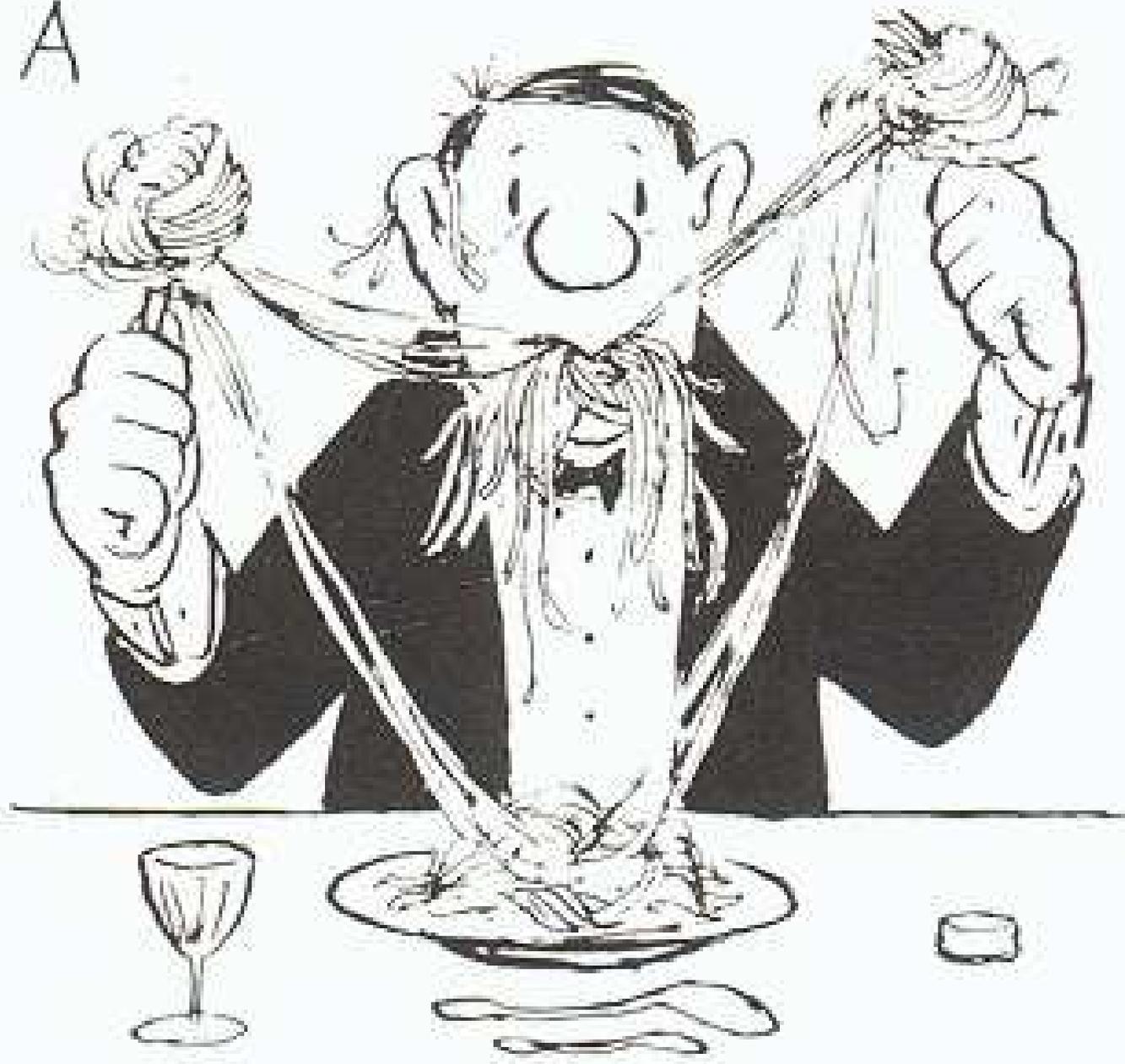




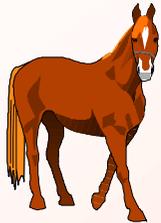
B



A



# Signale

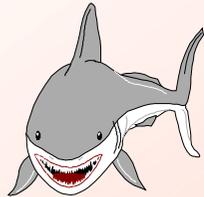


## Appetente Signale

## Aversive Signale

- Bekanntheit, Sympathie, Sicherheit

-> Neuartigkeit, Distanz, Opfer



- Anerkennung, Größe, Sieg Unterordnung

-> Mäßigung, miteinander,



- Neuartigkeit, Kreativität Tradition

-> Ordnung, Konventionalität,

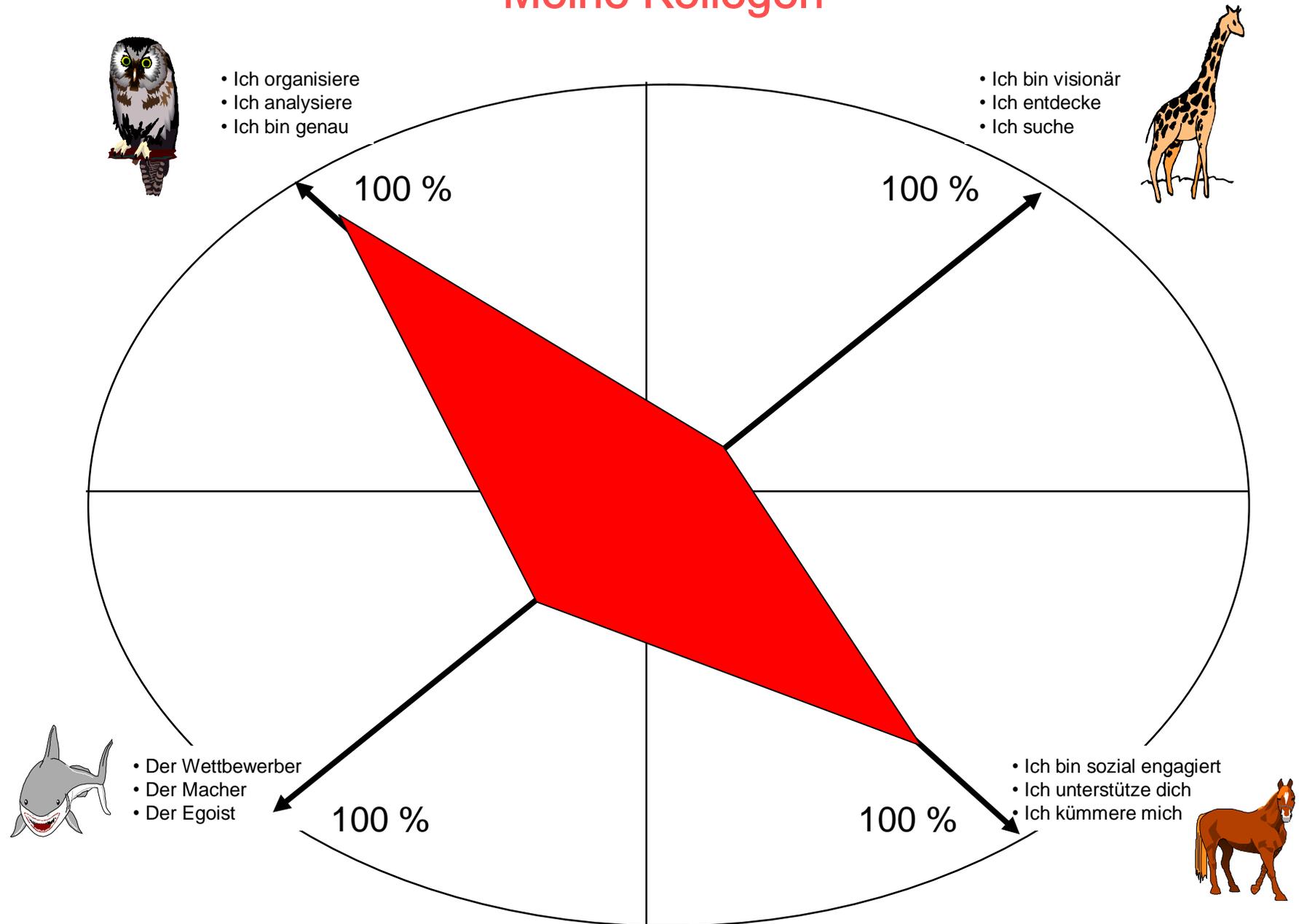


- Vernunft, Übersicht, Kontrolle -> Unvernunft, Durcheinander, Ohnmacht

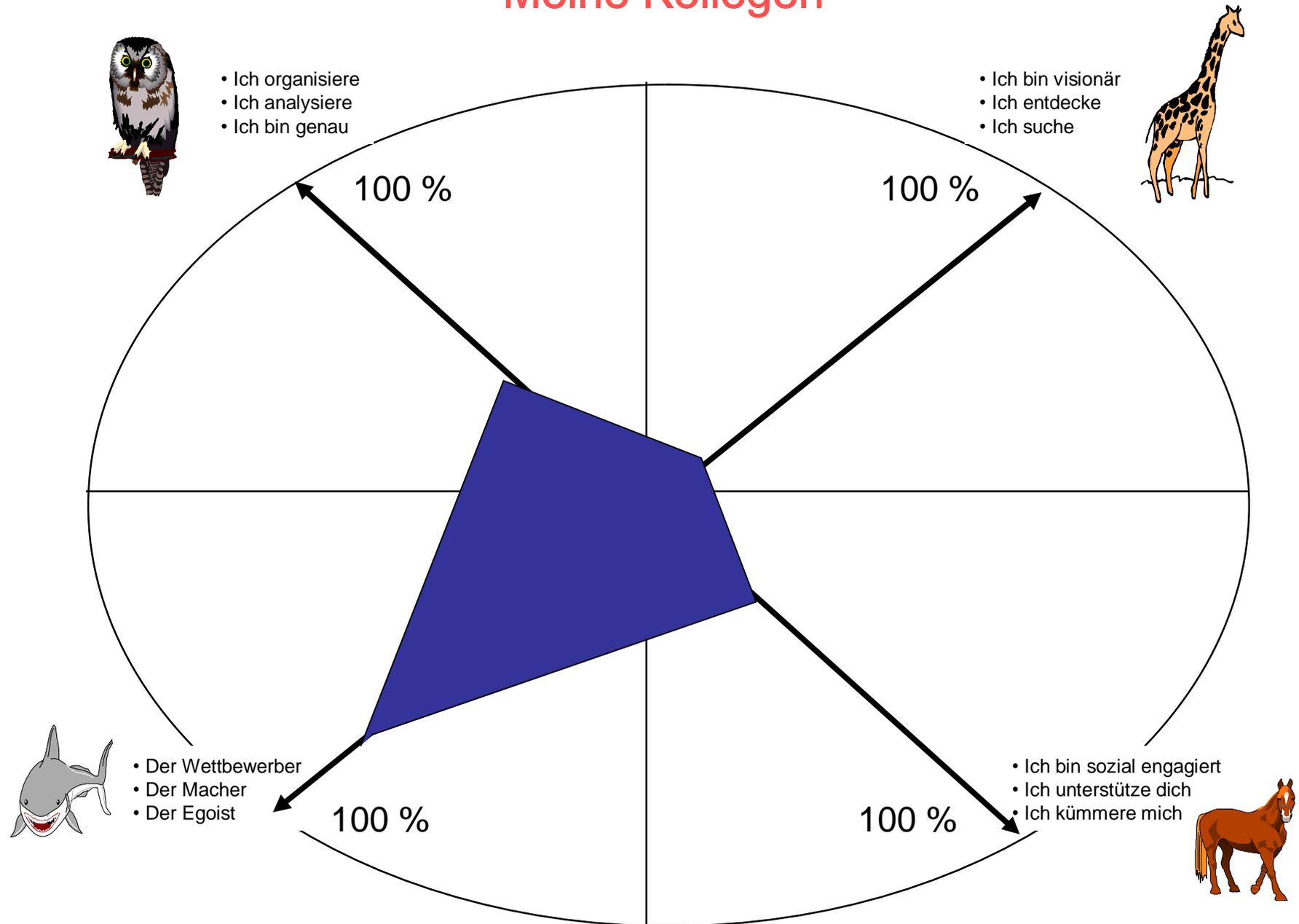
# Wie setzt sich Ihr Zoo zusammen?



# Meine Kollegen



# Meine Kollegen



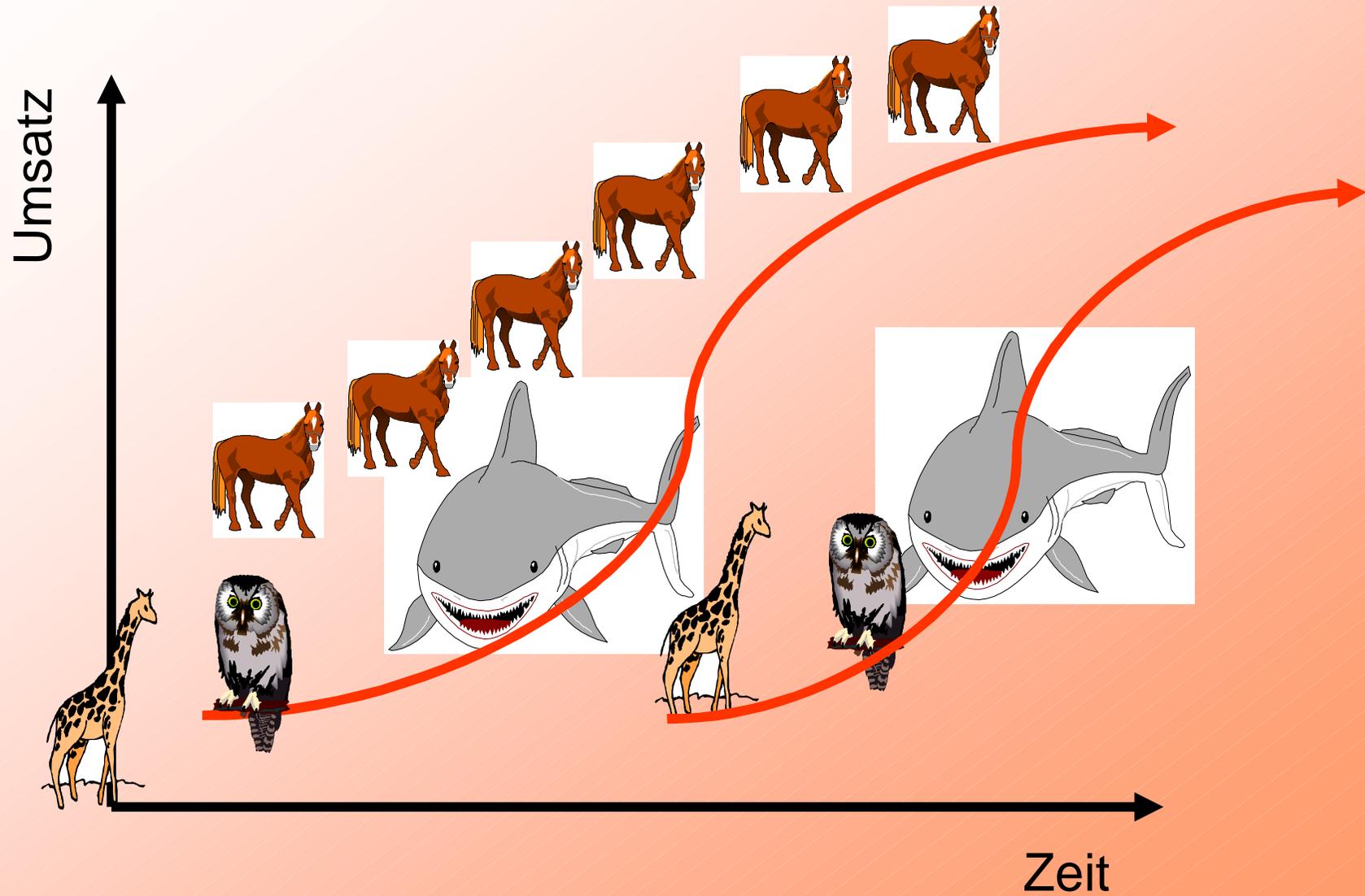
# Die Einstellung...



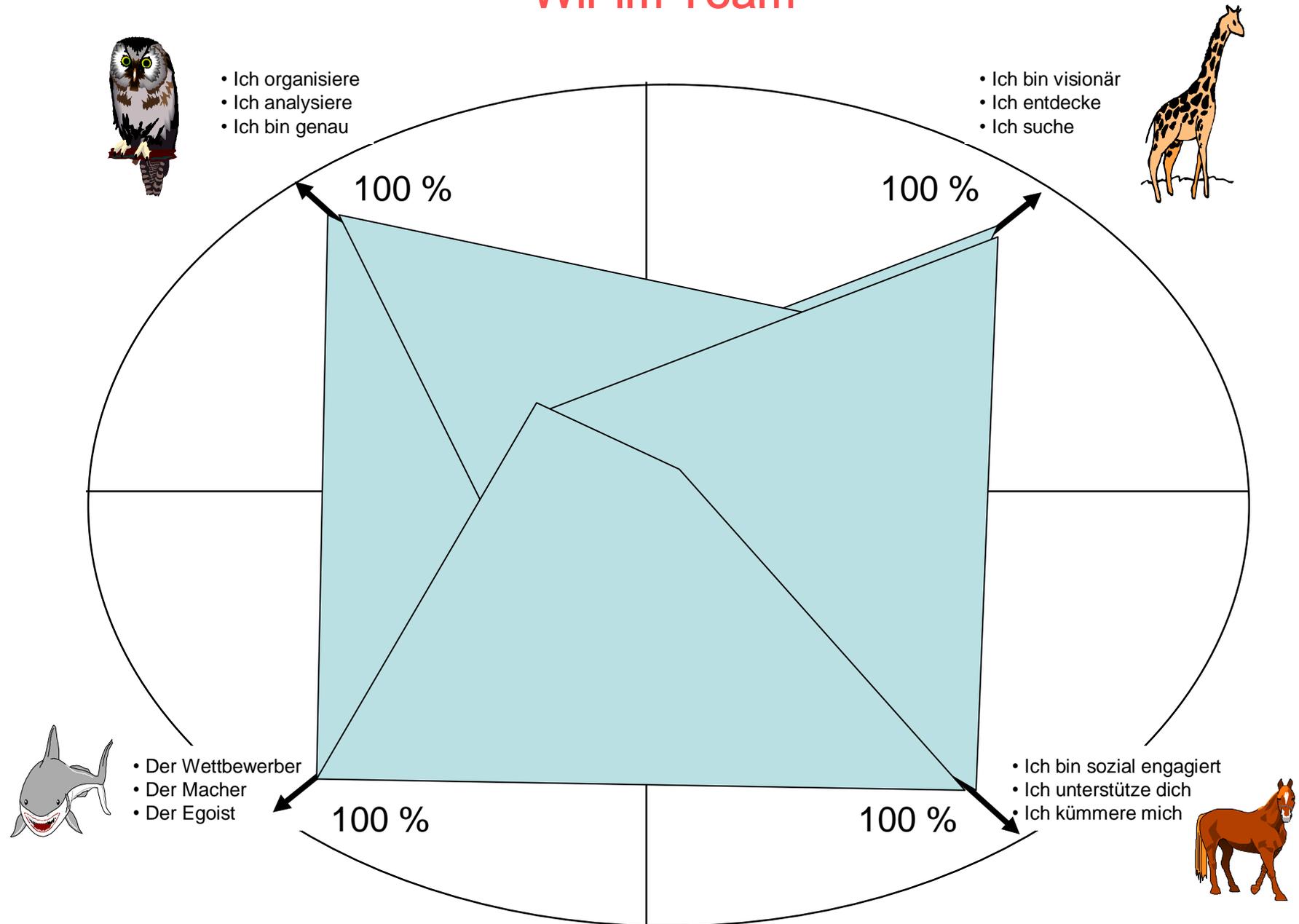
# Wann braucht ein Unternehmen welchen Mitarbeiter?



Überlegen Sie selbst: Wann brauchen wir welches „Tier“



# Wir im Team



# Sie steigern Ihre Performance enorm, wenn..

## Sie folgende 5 Tipps wirklich beherzigen.





# 5 Tipps

- Lernen Sie die Tiere zu verstehen.

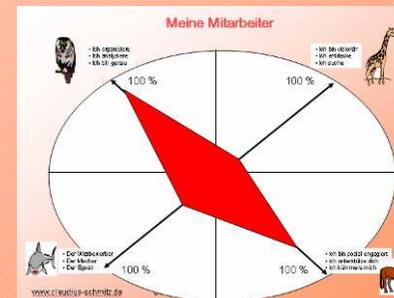






# 5 Tipps

- Verbessern Sie Ihre verborgenen Persönlichkeitsmerkmale ein bisschen.





# 5 Tipps

- Sie können nur überleben, wenn Sie sich als Team verstehen.



# Teamarbeit





# 5 Tipps

- Lernen Sie, sich in verschiedenen Situationen in die anderen Typen hinein zu versetzen.





# 5 Tipps

- Lernen Sie, mit den Tieren spielerisch umzugehen.



Claudius A. Schmitz

3., aktualisierte und erweiterte Auflage



# CHARISMATING EINKAUF ALS ERLEBNIS

So kitzeln Sie die Sinne Ihrer Kunden



Es gibt  
**Weisheiten**  
und  
**Lösungsstrategien**  
für Probleme ...

Eine Weisheit der Dakota-  
Indianer lautet:

Wenn Du merkst, dass Du  
ein totes Pferd reitest, steig ab.

Doch im Berufsleben  
versuchen wir oft andere  
Strategien, nach denen wir  
handeln ...

**... wir wechseln die Reiter !!!**

... wir gründen einen  
Arbeitskreis um das Pferd zu  
analysieren !!!

... wir besuchen andere Orte,  
um zu sehen, wie man dort tote  
Pferde reitet !!!

... wir erhöhen die  
Qualitätsstandards für den Beritt  
toter Pferde !!!

... wir stellen  
Vergleiche unterschiedlicher  
toter Pferde an !!!

... wir ändern die  
Kriterien, die besagen,  
dass ein Pferd  
tot ist !!!

... wir erklären: kein Pferd kann  
so tot sein,  
dass man es nicht mehr reiten  
kann !!!

... wir richten eine unabhängige  
Kostenstelle für tote Pferde ein  
!!!

**... wir strukturieren um,  
damit ein  
anderer Bereich  
das tote Pferd bekommt**

**!!!**



