

Souveräner Umgang mit Schwierigen Kund*innen



**Dein Leitfaden für die Arbeit mit
Kund*innen, die dich und deine
Geduld herausfordern.**



WYGODA

Schön, dass du hier bist!

WILLKOMMEN

Kennst du das auch?

Du hast eine neue Kundin. Eigentlich passt alles: Das Projekt ist spannend, das Budget stimmt, und die Chemie schien im ersten Gespräch auch zu stimmen. Doch dann...

... kommen die ständigen Nachfragen, die Zweifel an deiner Expertise, die unrealistischen Forderungen. Plötzlich kostet dich das Projekt nicht nur Zeit und Energie, sondern nagt auch an deinem Selbstbewusstsein. Du beginnst, an dir zu zweifeln, obwohl du sonst genau weißt, was du kannst.

Schwierige Kunden – wir alle kennen sie. Sie können uns den letzten Nerv rauben, unsere Motivation ausbremsen und uns sogar an unserer eigenen Kompetenz zweifeln lassen.

Gerade Selbstständigen, die zwischen Job, Familie und eigenen Ansprüchen balancieren, fällt es nicht immer leicht, in solchen Situationen die Ruhe zu bewahren und souverän zu reagieren.

Dieser Leitfaden hilft dir dabei, entspannt zu bleiben. Er gibt dir Wissen und Werkzeuge für herausfordernde Kund*innen an die Hand.

Du lernst:

- Schwierige Kundentypen schnell zu erkennen
- Klare Grenzen zu setzen, ohne die Kundenbeziehung zu gefährden.
- Dein Selbstvertrauen zu stärken und deine Expertise zu festigen.
- Gelassen und souverän mit herausfordernden Situationen umzugehen.

Bist du bereit, deine Superkräfte im Umgang mit schwierigen Kund*innen zu aktivieren?

LOS GEHT'S!



Inhaltsverzeichnis

- 01 Die sieben nervigsten Kundentypen**
Merkmale, Herausforderungen und Tipps im Umgang
- 02 Klare Grenzen setzen**
Mit Respekt
- 03 Blueprint für wirkungsvolle Dialoge**
Fahrplan und Formulierungshilfen

Was dieses E-Book für dich tun kann

Kennst du das Gefühl, wenn ein Kundengespräch aus dem Ruder läuft und du denkst, es gibt keine Rettung mehr? Keine Sorge, damit bist du nicht allein!

Dieses E-Book ist dein persönlicher Werkzeugkasten für genau solche Situationen. Ich zeige dir nicht nur theoretisches Wissen, sondern vor allem praxiserprobte Tipps und Techniken, die du sofort anwenden kannst.



*Lerne, die Perspektive deiner Kunden zu verstehen, Konflikte zu entschärfen und selbst in herausfordernden Momenten einen kühlen Kopf zu bewahren.
So stärkst du deine Professionalität und langfristig auch die Kundenbeziehungen.*

Die sieben häufigsten Typen schwieriger Kunden

In diesem Kapitel lernst du die sieben häufigsten Typen von schwierigen Kunden kennen. Jeder Typ bringt seine ganz eigenen Herausforderungen mit sich.

Doch keine Sorge: Mit den richtigen Strategien kannst du auch mit diesen Kunden erfolgreich zusammenarbeiten.



Dein Blueprint mit
Formulierungshilfen
findest du ab Seite 20

Merkmale

- Findet immer etwas zu beanstanden, egal wie klein der Makel ist.
- Konzentriert sich auf das Negative und übersieht die positiven Aspekte.
- Ist oft unzufrieden, selbst wenn du dein Bestes gibst.

Herausforderungen

- Kann deine Motivation und Energie auslaugen.
- Kann dein Selbstvertrauen untergraben.
- Kann zu unnötigem Mehraufwand und Frustration führen.

Umgangstipps

- Lass dich nicht persönlich angreifen.
- Bleib ruhig und professionell.
- Nimm die Kritik ernst, aber hinterfrage sie auch.
- Versuche, die Bedürfnisse hinter den Beschwerden zu verstehen.
- Setze klare Grenzen und kommuniziere deine Erwartungen.



Wenn du ärgerlich wirst, atme tief ein und aus. So entspannst du erstmal deinen Körper.

Merkmale

- Glaubt, alles besser zu wissen und gibt ungefragt Ratschläge.
- Stellt deine Expertise infrage und mischt sich in deine Arbeit ein.
- Kann arrogant und überheblich wirken.

Herausforderungen

- Kann deine Autorität untergraben.
- Kann zu Konflikten und Machtkämpfen führen.
- Kann die Zusammenarbeit erschweren.

Umgangstipps

- Zeige Respekt, aber lass dich nicht unterbuttern.
- Verdeutliche deine Expertise und deine Rollenverteilung.
- Beziehe den Kunden ein und gib ihm das Gefühl, gehört zu werden.
- Nutze "Ich"-Botschaften, um deine Position klarzumachen.



Pro-Tipp:
Nörgler*innen
kritisieren zu erst sich
selbst und dann
andere. Nimm es nicht
persönlich!

Merkmale

- Kann sich nur schwer entscheiden und ändert ständig seine Meinung.
- Zögert Entscheidungen hinaus und verlangt immer mehr Informationen.
- Blockiert den Projektfortschritt.

Herausforderungen

- Kann zu Verzögerungen und zusätzlichem Aufwand führen.
- Kann deine Planung durcheinanderbringen.
- Kann deine Geduld auf die Probe stellen.

Umgangstipps

- Gib klare Empfehlungen und begründe deine Vorschläge.
- Setze Deadlines und halte den Kunden an Fristen.
- Reduziere die Komplexität und biete nur wenige Optionen zur Auswahl an.
- Sorge für Verbindlichkeit und klare Vereinbarungen.



Auch wenn es dir schwer fällt: Entscheiden muss die Kundin ganz allein.

Merkmale

- Fokussiert sich ausschließlich auf den Preis und verhandelt hart.
- Sucht ständig nach Rabatten und Sonderangeboten.
- Stellt den Wert deiner Leistung infrage.

Herausforderungen

- Kann deine Gewinnmarge schmälern.
- Kann deinen Wert und deine Expertise untergraben.
- Kann zu einem Ungleichgewicht im Kundenverhältnis führen.

Umgangstipps

- Kenne deinen Wert und argumentiere mit deiner Expertise.
- Betone die Qualität und den Nutzen deiner Leistung.
- Setze klare Preisgrenzen und sei bereit, "Nein" zu sagen.
- Biete verschiedene Pakete mit unterschiedlichen Preisen an.



Merkmale

- Reagiert nicht auf Anfragen und E-Mails.
- Ist schwer erreichbar und hält sich nicht an Absprachen.
- Verursacht Verzögerungen und erschwert die Zusammenarbeit.

Herausforderungen

- Kann den Projektfortschritt behindern.
- Kann zu Frustration und Zeitverlust führen.
- Kann die Motivation dämpfen.

Umgangstipps

- Setze klare Kommunikationsregeln und -kanäle fest.
- Vereinbare feste Termine und erinnere den Kunden freundlich daran.
- Dokumentiere alle Absprachen und Kommunikation.
- Sprich Probleme direkt an und suche nach Lösungen.

Kund*innen, die "ghosten", haben oft ganz andere Themen. Lass dich davon nicht ablenken.

Merkmale

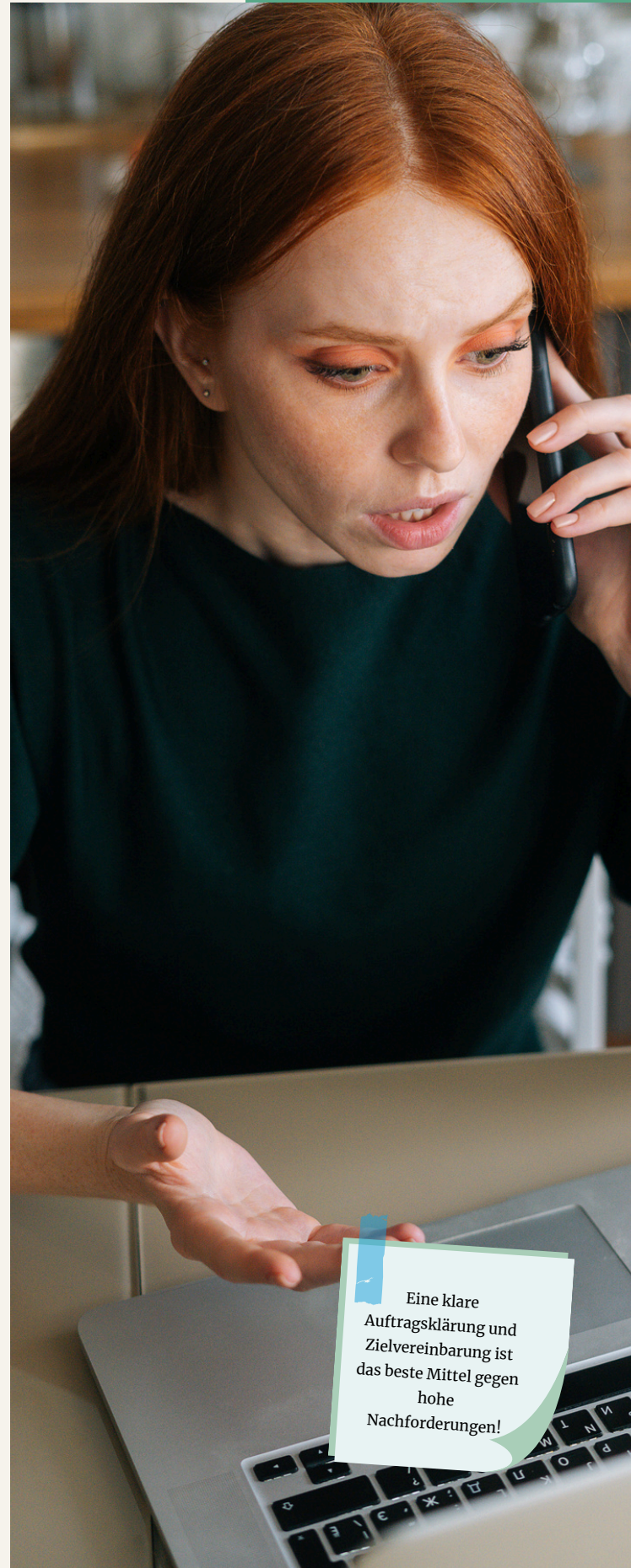
- Hat hohe Erwartungen und stellt viele Anforderungen.
- Erwartet ständige Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeiten.
- Kann ungeduldig und fordernd sein.

Herausforderungen

- Kann zu Stress und Überlastung führen.
- Kann deine Work-Life-Balance beeinträchtigen.
- Kann deine Grenzen überschreiten.

Umgangstipps

- Setze von Beginn an klare Erwartungen und Grenzen.
- Kommuniziere deine Verfügbarkeit und deine Arbeitsweise transparent.
- Priorisiere Aufgaben und delegiere, wenn möglich.
- Übe dich in Gelassenheit und Stressmanagement.



Eine klare Auftragsklärung und Zielvereinbarung ist das beste Mittel gegen hohe Nachforderungen!

Merkmale

- Reagiert wütend, beleidigend oder bedrohlich.
- Versucht, seinen Willen mit Druck und Aggression durchzusetzen.
- Verletzt deine persönlichen Grenzen.

Herausforderungen

- Kann deine emotionale und psychische Gesundheit gefährden.
- Kann dein Selbstwertgefühl verletzen.
- Kann zu Angst und Unsicherheit führen.

Umgangstipps

- Bleib ruhig und professionell, auch wenn es schwerfällt.
- Lass dich nicht provozieren und gehe nicht auf persönliche Angriffe ein.
- Setze klare Grenzen und beende das Gespräch, wenn nötig.
- Hole dir Unterstützung, z.B. von Kollegen, einem Coach oder einem Anwalt.



Auch wenn es schwer fällt. Hier hilft erstmal nur ruhig bleiben.

So geht's noch besser:

MISCHTYPEN

Nicht jeder schwierige Kunde lässt sich in eine dieser Kategorien einordnen. Oftmals zeigen Kunden auch Merkmale verschiedener Typen.

Nimm dieses Kapitel als Orientierungshilfe, um die Herausforderungen im Umgang mit schwierigen Kunden besser zu verstehen und die passenden Strategien zu entwickeln.

SEI DIE RUHE SELBST

Je mehr du in dir ruhst und deinen Wert kennst, desto weniger können dich schwierige Kund*innen aus der Fassung bringen.



KENNE DEINE TRIGGER

Vielleicht hast du einen schwierigen Kund*innen-Typ, mit dem du dich immer wieder "herumschlägst", während du andere einfach abblitzen lässt. Vielleicht berührt dieser Kund*innen-Typ einen (noch) verborgenen Trigger bei dir. Den kannst du aufdecken und bearbeiten!