

Profil



Leitung und Geschäftsführung internationales Kundenmanagement

Seine Meisterschaft ist es, Unternehmen im internationalen Umfeld auf Kunden und den guten Kundenumgang zu konzentrieren.

„Ich arbeite gerne wie ein Schlepperboot in einem Hafen, dass das Schiff in die richtige Richtung bugsiert, um es erst passend anzustoßen und dann gemeinsam in die richtige Richtung loszudampfen.“

Das Wasser ist sein Metier: Schon als Jugendlicher war er Leistungsschwimmer, hielt fünf Jahre lang den Rekord als Afrikameister im 100-Meter Brustschwimmen. In der Führung ist er Delfin geblieben: Wendig, schnell und spielerisch ins Ziel kommen. Stets charmant, geschickt, freundlich. Mit einer Eleganz in sich, die auffällt und hingucken lässt.

„Meine Leidenschaft ist der Kunde“, sagt er, schon seit er als Student in der Hotelbranche jobbte. So wie Delfine Herzen gewinnen, so kann er Herzen erobern – die seiner Kunden. Nach dem Architekturstudium folgte das Studium zum Hotelbetriebswirt und eine Karriere in verschiedenen 5-Sterne Häusern. Andere Menschen zufriedenstellen ohne sich selbst zu verlieren, die eigene Persönlichkeit einbringen und mit Ehrlichkeit überzeugen – als Person genauso wie als Unternehmen – dies ist sein Anliegen. Sein Ziel: Menschen sollen gerne kommen und bleiben, sie sollen gerne etwas geben, weil sie das Gefühl haben, sie bekommen mehr zurück. Dies gilt bei ihm für Kunden wie für Mitarbeiter. „Wir geben viel Geld aus, um neue Kunden zu gewinnen, aber das wenige Geld, was nötig ist, um die Kunden, die schon da sind, beim Unternehmen zu halten, das verweigern wir allzu leichtfertig.“

Für O2 baut er das Kunden Call Center auf, für den Axel Springer Verlag übernimmt er die Geschäftsführung der Direktmarketingtochter asdirekt, entwickelt beide und richtet sie aus auf Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung. Hat beide Schiffe in die richtige Richtung bugsiert.

Er ist integer und souverän, ein echter Überzeugungstäter. Unter Druck setzen, erpressen, einschüchtern lässt er sich nicht – das zeigt seine ganze persönliche Haltung, auch äußerlich, stets korrekt gekleidet und diszipliniert. Seine Anwesenheit ist immer spürbar und man sollte ihn nie unterschätzen. Denn seine Gabe nutzt er immer und die heißt: Ich sehe was, was Du nicht siehst! Wenn manche verzagen, beginnt er sich zu freuen. Wenn andere aufgeben, entdeckt er einen Weg.

Story

Berufliche Entwicklung

Helios Reisen München

Grand Hotel Nürnberg, Manager on Duty

Arabella Sheraton Frankfurt, Assist. General Manager

Viag Intercom / O2 Telcommunications

Telesales und Costumer Retention Manager

MYBAU AG

CRM-Unternehmen, Rostock

Contact Center Manager / Country Manager,

Geschäftsführer Germany und Schweiz

Axel Springer AG / as direkt, Geschäftsführer –

Managing Director; as kontakt Polen – President

Telesales-Unternehmen, Austria

Gründer und Geschäftsführer Austria

Geschäftsführender Gesellschafter Germany,

CDO Chief Development & Operation Officer

Jahr Persönliche Entwicklung

1968 — Geburtsort: Kairo

1973 — Schulische Entwicklung

Deutsche Evangelische Oberschule Kairo

Schulabschluss: Abitur

1985 — Studium Architektur und Städteplanung

Studium Tourismus und Hotelmanagement

1989

1994 — Abschluss beider Studiengänge als B.A. Major

1995

1996

1997

1998

1999

2000 — International Consumer Orientation Award

2001

2002

2003 — Referent für Costumer Relationship Management

2004

2005

2006 — Marketing und Brandplacement

2007

2008 — Controlling und Qualitätsmanagement

2009

2010

2011

2012

2013

2014

THEMEN

- _ Kundenpotentiale eines Unternehmens ausbauen
- _ Kundenpflege als Gewinnpotential etablieren
- _ Wirken um andere zur Wirkung zu bringen

ERFAHRUNGEN

- _ Beste Kundenkontakte über alle Branchen und Nationalitäten
- _ Customer Relation Management Geltung verleihen
- _ Aufbau und Ausrichtung von Unternehmen auf CRM

EIGENSCHAFTEN

- _ Optimistischer Beziehungsmacher und Anschieber
- _ Ehrlichkeit und Echtheit sind sein Handwerkszeug
- _ In Risiken schnell die Chancen entdecken und nutzen

MEISTERSCHAFT

- _ Integrität und Respekt zur Integration einsetzen
- _ Talent für beiderseitig gewinnbringende Kommunikation
- _ Kunden als Herzensangelegenheit wahrnehmen

PRIVAT

- _ Sich von gutem Essen verwöhnen lassen
- _ Kreuzfahrten der besonderen Art genießen

