

Inhalt

Vorwort	6
1. Service ist das Zauberwort des Erfolgs	9
Was ist Service?	10
Was erwarten Kunden?	12
Was macht Service aus?	14
2. Service macht das Leben leichter	19
Der Kunde ist im Stress	20
Produkt-Plus	21
Pro-Aktivität	22
Konsequent einfach	23
3. Service macht das Leben schöner	27
Der Verkaufstrichter	28
Das positive Vorurteil	29
Die Erlebniswelt	32
Die Sahnehäubchen-Strategie	37
4. Service hilft bei Reklamationen	43
Vom Kundenfrust zur Kundenlust	44
Zehn Faktoren zur positiven Reklamationsbearbeitung	52
Zehn Faktoren zur negativen Reklamationsbearbeitung	55

5. Service beginnt im Unterbewusstsein	61
Die hohe Schule der Verführung	62
Freundlichkeit	64
One-to-One-Service	68
6. Service schafft Beziehung	73
Vom One-Night-Stand zum Bund fürs Leben	74
Der Kontaktplan	77
Antizyklisch vorgehen	77
Antizipation von Kundenwünschen	78
Kundenprofile: Für jeden das Richtige	80
Aus einem Guss	83
Fast Reader	88
Weiterführende Literatur	94
Register	96