

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG: BRILLANTER SERVICE	9
Auffallend anders – überraschend besser	11
Überraschung!	12
Smart statt teuer	13
Auf dem Weg zur Service-Oase	14
Ideen, die begeistern	17
Service braucht Mut	17
Service macht (erfolg-)reich	17
Erfolgsbeispiele, die Lust auf Service machen.....	18
Ich habe einen Traum	23
TEIL 1: VOM ZUFALL ZUM SERVICE NACH PLAN	25
Paradoxien des modernen Konsums	27
»Der Kunde will sowieso nur billig« – und andere Irrtümer.	27
Die Kundensicht aus den Augen verloren	31
In die Schuhe des Kunden schlüpfen	35
Marktforschung: Auf der Suche nach dem Kunden.....	35
Dialog: Im Gespräche mit dem Kunden	43
Dem Kunden immer einen Schritt voraus.....	50
Der Kunde im Zentrum von Strategie und Handeln	51
surpriservice: Der Weg zum »Wow!«	53
Service kontra Dienstleistung	54

© des Titels »Service macht den Unterschied« (ISBN 978-3-978-3-86881-044-8)
2009 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Das Service-Siegertreppchen.....	55
Zufrieden ist zu wenig – gut ist nicht gut genug.....	60
Leichter, schöner, besser	67
Das NIKE-Prinzip	67
Service macht das Leben schön – Erlebnisse verbinden... ..	68
Service macht das Leben leicht – Zeit und Nerven sparen.....	72
Service macht das Leben sicher – rundum sorglos	76
Service macht das Leben wertvoll – Service made for me	80
Eine Revue der Service-Überraschungen	85
Service nach Plan – statt nach Lust und Laune	85
Von A–Z : Analyse Ihrer Kundenkontaktpunkte.....	86
Veranstalten Sie eine Service-Revue!	89
TEIL 2: WIE SICH SERVICE-KULTUR LEBEN LÄSST	93
Wer wir sind – Was wir wollen – Wofür wir stehen	95
Haltung ist einzigartig.....	95
Service lacht.....	98
Service-Kultur anstoßen	103
Glückliche Mitarbeiter machen Kunden glücklich – und umgekehrt	103
Risiken und Nebenwirkungen	106
Die Mitarbeiter als Treiber von Service-Exzellenz	109
Mission Service.....	109
Und was macht der Chef?.....	110
Von der Eintagsfliege zum nachhaltigen System	113
1. Leitlinien entwickeln.....	115

Werkzeuge	122
2. Implementierung der Service-Leitlinien	129
Werkzeuge	130
3. Systematisierung	137
Werkzeuge	137
4. Controlling, Feinjustierung, Optimierung	140
Werkzeuge	141
Notfallkoffer für weitere Service-Probleme	149
Problem 1: Management und Mitarbeiter leben auf verschiedenen Service-Planeten	149
Problem 2: Das Mittelmanagement sitzt die Service-Offensive aus	150
Problem 3: Abteilungsfürsten und andere Service-Hemmer	151
Problem 4: Die Service-Idee versandet an der Basis	152
Problem 5: Der Service verläuft sich im internen Irrgarten	153
Problem 6: Der Service bricht ab	153
Problem 7: Mitarbeiter überschreiten ihren Service-Spielraum – oder nutzen ihn nicht aus	154
Problem 8: Service als leeres Versprechen	155
TEIL 3: WIRTSCHAFTLICH ERFOLGREICH MIT SERVICE ...	157
Service rechnet sich	159
Service-Exzellenz zwischen Kosten und Qualität	161
Höhere Umsätze, bessere Margen	162
Service klar positionieren	165
Preis oder Service – das ist hier die Frage	166
Die Zielgruppe im Blick	167
Service als Marke	168

© des Titels »Service macht den Unterschied« (ISBN 978-3-978-3-86881-044-8)
 2009 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
 Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Service wirkungsvoll kommunizieren	171
Bewerben Sie Ihre ganz spezielle Service-Revue	172
Claims machen den Weg frei	174
Mit Bildern sprechen	175
Die 3-fach-Strategie: Steter Tropfen höhlt den Stein	176
Kommunikation aus einem Guss	177
Service richtig verkaufen	185
Die Kunst des Bündelns	185
Service-Paket oder lieber Service-Menü?	187
Service hat seinen Preis	189
Service spart Kosten	191
Weniger Rücknahmen	191
Geringere Reparaturkosten	193
Weniger Aufwand im Customer Care	194
Weniger Dienstleistungen am Kunden vorbei	196
Weniger Blindleistungen	196
Service bringt Gewinn	199
Höhere Margen als im Neuproduktgeschäft	199
Verlängerung der Wertschöpfungskette	200
Service-Verträge bringen Gewinn	202
Vom Wert der Weiterempfehlung	203
Gutes Beschwerdemanagement bindet Kunden	205
Kunde statt Krise!	207
Danksagung	209
Über die Autorin	211
Anmerkungen	213
Stichwortverzeichnis	217