

Edgar K. Geffroy

Herzenssache Kunde

Die sieben Schlüssel zum einzigartigen
Kundenerfolg mit Clienting

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Herzenssache Kunde« (ISBN 978-3-86881-552-8)
by Redline Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Inhalt

Als der Kunde zur Herzenssache wurde.....	9
1. Kopfstand der Marktregeln.....	13
Erfolgsfaktor Internet.....	14
Paradigmenwechsel.....	16
Digitale Geschäftsideen.....	18
Die neue Freiheit	19
Grenzenlose Märkte.....	20
Innovation durch Kombination.....	21
2. Das Märchen vom Marketing.....	25
Marketing braucht Flexibilität und Schnelligkeit.....	26
Die neue Offenheit.....	27
Virale Distribution via Video	29
Chefsache Internet	31
Clienting: Der Rundumblick auf Mensch, Marke und Produkt	33
Das Ende der alten Strukturen	34
3. Wie Verkauf künftig funktionieren wird.....	37
Wissen ist Macht.....	37
Der Kunde als Verkäufer	39
Neue Denkweisen für den Verkauf von morgen.....	41
Die Einzigartigkeit siegt	42
Der Mensch im Mittelpunkt.....	45
Gute Beziehungen als Schlüssel zum Erfolg.....	45
4. Clienting – die sieben Schlüssel zur Einzigartigkeit.....	49
Der serviceanspruchsvolle Kunde.....	50
Beziehung ist alles.....	51
Der kürzeste Vortrag aller Zeiten.....	55

Der Siegeszug der weichen Faktoren	55
Der Mythos Apple und die digitale Servicewüste.....	57
5. Kundenstrategie des Nutzens.....	61
Strategiekiller Tagesgeschäft.....	61
Strategieprozess für mehr Kundenerfolg	63
Der Kunde im Mittelpunkt.....	65
Konzentration ist die Kür.....	70
6. Erster im Kopf des Kunden	73
Der digitale Verkäufer	75
Erfolg ist eine Sache der Einstellung.....	77
7. Wer kommt vor dem Kunden?	81
Die Generation Y arbeitet anders	82
Mitarbeiter in den Mittelpunkt!	83
Ich will Spaß, ich will Spaß!	84
Die Firma als Familie	86
8. Triumph des Individuums.....	91
Zwischen zwei Welten	93
Werbung für alle oder Werbung für mich?	95
Bessere Technik, besserer Service	97
Bestseller Bananenbrot.....	99
Maß für Maß	100
9. Der digitale Kunde	103
Irrtum 1: Hauptsache, ein Internetauftritt!	104
Irrtum 2: Am wichtigsten sind viele Besucher auf meiner Webseite!	106
Irrtum 3: Ich muss einfach nur bei Google gefunden werden!	107
Irrtum 4: Meine Internetseite lebt von informativen Texten!	110
Irrtum 5: Ich verkaufe nur mein Produkt!	112
10. Schneller, als der Kunde erlaubt	117

Stichwort Vorstellungskraft	118
Die vergessene Brieftasche.....	119
Service mit Sonnenbrille.....	124
11. Neukundengeschäfte	127
Wie Sie sich Ihren Erfolg ausrechnen	128
Die Google-Suche	130
Die Facebook-Kampagne.....	132
Topentscheider gewinnt man anders.....	133
In sieben Schritten zum Kunden	134
Ein Zug kommt – mit der Post!	135
12. Kairos – die Sekunde, die entscheidet	137
Schnell, schneller, Streichholz.....	139
Zurück in die Zukunft – mit Chronos und Kairos.....	141
Wenn die innere Stimme spricht	144
13. Partner statt Kunde	147
Willkommen in der Servicewüste!.....	149
Der gefesselte Zuschauer.....	150
Partnerschaft für Fortgeschrittene	151
Auf das Zusammenspiel kommt es an!.....	153
14. Die neuen Marktplätze	157
Die Akademie, der König unter den Marktplätzen.....	158
Kundensuche mit Know-how	159
15. Beziehungsmanager statt Verkäufer	163
Wirtschaft ist menschlich.....	165
Alles eine Frage des Miteinanders	167
Der neue Verkäufer.....	169
Beziehungsarbeit.....	172
16. Kundenverblüffung statt Kundenzufriedenheit	175
Daumen hoch oder Daumen runter?.....	176

»Und was is' mit Tee?«	178
Finden Sie das Beauty-Case.....	179
Schnellere Pferde	180
Candle-Light-Dinner, die Zweite	181
17. Fähigkeiten statt Produkte	185
Wer hat die Lösung?	186
Naturgewalten und Türöffner	187
Dichter Nebel	189
Kaffee trinken mit George Clooney.....	191
18. Helfen ist die Chance.....	195
Menschen bleiben, Produkte gehen	196
Alles auf Anfang	197
Helfen hilft	199
19. Die nächste Generation der Kunden.....	203
Neue Kundengruppen, neues Glück	205
Geboren, um zu twittern	206
Auf zu den Frauen mit Anspruch!	209
Der Seniorenhandy-Flop.....	210
20. Anfang statt Ende	213
Ein Ziel, viele Wege	216
Revolution mit Roboter	218
Und jetzt Sie!	220
Anhang.....	223
So machen Sie Ihre Kundenbeziehung zur Herzessache ...	224
Über den Autor	225
Seminare & Vorträge »Herzessache Kunde«	226
Kompetenz.....	228
Der digitale Verkäufer	233
Stichwortverzeichnis.....	235