

Inhalt

Vorwort	5
1. Kundenorientierte Mitarbeiter: Mit System zum Erfolg	9
Kundenorientierung: Ein alter Hut?	9
Kundenorientierung: Wo stehen Unternehmen heute?	11
Der neue Ansatz im Überblick	18
Zielgruppen und Anwendungsmöglichkeiten des Ansatzes	21
2. Analysephase: Die weichen Faktoren messbar machen	27
Kundenorientierung fängt bei der Einstellung an	30
Kundenorientierung geht beim Verhalten weiter	33
Das Kundenorientierungsprofil: Die Zahlen zum Sprechen bringen	35
Perspektiven: Wer soll beurteilen?	40
3. Der Weg zur kundenorientierten Einstellung	43
Wovon hängt die kundenorientierte Einstellung ab?	44
Die zentralen Problemfelder erkennen	47
Motivation: Komplex und doch so einfach	52

Persönliche Ressourcen: Die stillen Reserven des Menschen	59
Ressourcen-Management: Der Vorgesetzte als Coach	70
Kundenorientierung erfordert Persönlichkeit	86
Persönlichkeitsentwicklung: Auch hier hilft Coaching	95
Führungsverhalten: Der Fisch beginnt am Kopf zu stinken	100

4. Der Weg zum kundenorientierten Verhalten 115

Wovon hängt das kundenorientierte Verhalten ab?	117
Die zentralen Problemfelder erkennen	119
Sozialkompetenz im Überblick	123
Aktives Zuhören und Beobachten: Den Kunden besser verstehen	125
Erkennen des Kundentyps: Von Redseligen, Alleswissern und Streitsüchtigen	136
Kundenorientierte Sprache: Einfachheit und Verbindlichkeit	146
Kommunikation heißt nicht nur reden (nicht-verbale Kommunikation)	154
Der Umgang mit Widerständen	159
Kundengespräche zum Erfolg führen	163
Selbstorganisation: Das Chaos besiegen	168
Durch zufriedene Mitarbeiter die Kunden begeistern	177

Epilog 201

Anhang 203

Abbildungen	205
Tabellen	207
Anmerkungen	209
Literatur	213
Farbgraphiken	219
Die Autoren	227
Sachregister	229