INHALT

1. Du bist nicht allein...
Kleine Einführung ins Thema 7

2. Das IKEA-Prinzip
Wie Unternehmen uns für sich arbeiten lassen 18

3. Hallo und herzlich willkommen
Allein daheim in der Hotline-Schleife 39

4. Wenn der Postmann nicht mehr klingelt
Vom Posthorn zur Packstation 49

5. Wer wird denn gleich in die Luft gehen?
Reisen durch die Servicewüste 62

6. Hier repariert der Kunde
Vom Kundendienst zum Online-Support 78

7. Der Kunde 2.0
Tolle Netzwerke – tolle Profite 88

8. Frust und Lust mit IT
Die Folgen der SB-Gesellschaft 111

9. Deutschland dient
Warum tun wir uns so schwer mit dem Bedienen? 118

10. Wer klaut hier wem?
E-Government und seine Bürger 134

11. Der arbeitende Patient
Wie Sie E-Health überleben 145

12. Bei uns kassieren Sie sich selber ab
Kundenproteste können Wirkung zeigen 154

13. Alles Roger?
Ein Blick in die Service-Zukunft 160

14. Schluss mit...
Eine Liste zum Fortsetzen 174

Zum Weiterlesen