

Inhalt

Vorwort	IX
1 Der Service der Zukunft	1
2 Die Welt des Kunden verstehen	9
2.1 Verstehen als Prozess	11
2.2 Service Design	15
2.2.1 Informieren im Service Design	15
2.2.2 Experimentieren im Service Design	21
2.2.3 Verifizieren im Service Design	25
2.3 Marketing	27
2.3.1 Informieren im Marketing	30
2.3.2 Experimentieren im Marketing	31
2.3.3 Verifizieren im Marketing	32
2.4 Verkauf	33
2.4.1 Informieren im Verkauf	34
2.4.2 Experimentieren im Verkauf	37
2.4.3 Verifizieren im Verkauf	38
2.5 Leistung	39
2.5.1 Informieren in der Leistung	40
2.5.2 Experimentieren in der Leistung	42
2.5.3 Verifizieren in der Leistung	43
2.6 Community	45
2.6.1 Informieren für die Community	47
2.6.2 Experimentieren in der Community	48
2.6.3 Verifizieren der Community	49
3 Den Menschen in den Mittelpunkt stellen	51
3.1 Die Rolle der Menschen im Service	51
3.2 Wunschkunden	56
3.3 Bedürfnisse, Motive und Verhalten	59
3.4 Werte und Prinzipien	63
3.5 Kunden im Service	69
3.6 Mitarbeiter im Service	78

4	Vom Ende her denken	91
4.1	Ende ohne Ende	96
4.2	Das Geschäftsmodell	101
4.3	Das Servicemodell	105
4.4	Das Liefermodell	112
4.5	Das Betriebsmodell	118
4.6	Das richtige Maß	122
5	Relevante Ergebnisse zählen	123
5.1	Warum wir Ergebnisse brauchen	123
5.1.1	Ergebnisse	124
5.1.2	Relevanz	129
5.1.3	Zählen	132
5.2	Ergebnisse im Service	134
5.2.1	Vereinbarungen	134
5.2.1.1	Servicevereinbarungen	136
5.2.1.2	Interne Liefervereinbarungen	140
5.2.1.3	Projektaufträge	140
5.2.1.4	Vereinbarungen mit Mitarbeitern	142
5.2.2	Ergebnis-Checks	143
5.2.2.1	Operative Ergebnis-Checks	143
5.2.2.2	Taktische Ergebnis-Checks	143
5.2.2.3	Strategische Ergebnis-Checks	144
5.3	Arbeiten mit Kennzahlen	146
5.4	Wertschöpfung im Service	148
5.5	Service Controlling	150
5.6	Servicekosten	155
5.7	Servicepricing	157
5.8	Budget	160
6	Systeme zur Zusammenarbeit schaffen	161
6.1	Systeme	163
6.2	Organisation	165
6.2.1	Lebenszyklus und Wahl der Systeme	165
6.2.2	Hierarchie versus Selbstorganisation	168
6.3	Aufbauorganisation	169
6.3.1	Vertikale und horizontale Zusammenarbeit	174
6.4	Ablauforganisation	178
6.5	Kommunikation	186
6.6	Projekte, Programme und Co.	189

7	Mit Vertrauen und Verantwortung führen.....	193
7.1	Eine Begriffsbestimmung.....	193
7.2	Verantwortung übernehmen.....	207
7.3	Verantwortung übergeben.....	212
7.4	Team- und Mitarbeiterentwicklung.....	222
8	Einfach machen	235
8.1	Einfach ist nicht kompliziert	240
8.2	Komplizierte Systeme vermeiden	243
8.3	Komplizierte Systeme erkennen	244
8.4	Komplizierte Systeme vereinfachen	245
8.5	Komplexität beherrschen.....	248
8.6	Fertig statt perfekt	249
8.7	Einfach machen und das universelle Servicemodell.....	251
8.8	Letzter Aufruf für deine Servicereise.....	252
9	Die Autoren	255
	Literatur	257
	Stichwortverzeichnis.....	259