

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur deutschen Ausgabe	9
Vorwort von Tom Peters	11
Die zehn Gebote der Kundenbetreuung	14
Alles beginnt hier: Wie gut wollen Sie werden?	16
Eins Fragen Sie Ihre Kunden, was sie wollen ... und geben Sie es ihnen	21
1 Der Kunde wird Ihnen sagen, wie Sie guten Service anbieten können	22
2 Wenn der Kunde fragt, lautet die Antwort immer ja	31
3 So etwas wie Ladenschluß gibt es nicht	34
4 Versprechen Sie weniger, erfüllen Sie mehr	37
Zwei Wie man immer guten Service bieten kann	41
5 Systeme statt Lächeln	42
6 Entlassen Sie Ihre Qualitätsprüfer	47
7 Lösen Sie auch Ihr Kundenservicebüro auf	51
8 Machen Sie alles beim ersten Mal richtig	53
9 Wenn etwas schiefgeht	60
10 Wie Sie genau das bieten können, was Ihre Kunden wünschen ..	65
11 Gut ist nicht gut genug	69
Drei Menschen: Wie man sich um Kunden und Angestellte kümmert	75
12 Frage: Wer ist wichtiger, Ihr Kunde oder Ihr Angestellter? Antwort: Beide	76
13 Der Kunde hat nicht immer recht	79
14 Wie man dem Kunden beibringt, den besten Service zu erhalten ..	84
15 Wie man Stammkunden gewinnt	88
16 Wie man sicherstellt, daß man die besten Mitarbeiter hat	92
17 Aus Kundendienstberatern Superstars machen	100
Vier Wie erfahren Sie, wie gut Sie sind?	105
18 Zählen Sie mehr als nur Geld	106

Fünf	Was bezahlen Sie, um guten Service bieten zu können?	119
19	Sparen Sie mehr, indem Sie mehr bezahlen	120
20	Partnerschaftliche Bezahlung	125
Sechs	Führung ist Leistung	131
21	Sie können nichts vortäuschen	132
Sieben	Jeder Eindruck ist wichtig	137
22	Verkaufen muß Theater sein	138
23	Ihre Mutter hatte recht: Manieren sind wirklich wichtig	144
24	„Wenn die sich schon so um ihre Toiletten kümmern, wie werden sie sich erst um mich kümmern?	147
25	Wann haben Sie das letzte Mal (falls überhaupt) an Ihre Beschilderung gedacht?	150
26	Wenn der Chef ein Schwindler ist, kann man nicht erwarten, daß die Angestellten ehrlich sind	152
27	Die einzige Bekleidungsvorschrift, die Sie je brauchen	154
Acht	Leicht verkäufliche Produkte schaffen	155
28	Fangen Sie klein an	156
29	Sie können keinen guten Service bieten, wenn das Produkt schlecht ist	161
Neun	Nachahmen, nachahmen, nachahmen	167
30	Warum das Rad nochmals erfinden? Sie brauchen es nur zu verbessern.	168
31	„Die Dinge, die Sie nicht wissen, sind Geschichte, die Sie nie gelesen haben“	174
Zehn	Sie sind die Botschaft	179
32	Sprechen Sie zurückhaltend, aber ...	180
33	Verkaufsförderung: Go-go-Girls oder Symphonieorchester? ...	183
Elf	Halten Sie die Beziehung zu Ihren Kunden lebendig ...	187
34	Der 332 000-Dollar-Kunde	188
35	Wie man seine Fehler wiedergutmachen kann	191
36	Diese Arbeitsweise funktioniert wirklich	193
Nachwort von Stanley Marcus		196
Danksagungen (unseren Heldinnen und Helden)		197