

|                                                |        |
|------------------------------------------------|--------|
| Vorwort.....                                   | 5      |
| Geleitwort.....                                | 7      |
| Inhaltsverzeichnis.....                        | 9      |
| <br>1. Unternehmensplanung .....               | <br>13 |
| 1.1 Wahnsinn, wie schafft Ihr das alles? ..... | 13     |
| 1.2 Organisieren Sie Ihren Erfolgstag! .....   | 16     |
| 1.3 Drei Wochen Urlaub? Kein Problem! .....    | 18     |
| 1.4 Jährlich planvoll besser werden .....      | 24     |
| <br>2. Büroorganisation.....                   | <br>27 |
| 2.1 Mit Gewinn telefonieren .....              | 27     |
| 2.2 Mit gutem Gewissen in den Feierabend.....  | 32     |
| 2.4 Sind wir die Bank für Kunden? .....        | 43     |
| 2.5 Vom Zeiträuber zum Nutzenstifter.....      | 45     |
| 2.6 Ankommen und sofort loslegen! .....        | 48     |
| 2.7 Ballast abwerfen rechnet sich .....        | 52     |
| <br>3. Beratung & Verkauf .....                | <br>59 |
| 3.1 Die falschen Kunden schaden .....          | 59     |
| 3.2 Kleinigkeiten machen Kunden happy .....    | 63     |
| 3.3 Auf die Vorbereitung kommt es an .....     | 67     |
| 3.4 Mein Nerven-Schonprogramm .....            | 75     |
| 3.5 Ein unwiderstehliches Angebot .....        | 77     |
| 3.6 Lohnt sich der Aufwand überhaupt? .....    | 81     |
| 3.7 Arbeit fertig. Kunde happy? .....          | 85     |

|           |                                                 |            |
|-----------|-------------------------------------------------|------------|
| 3.8       | Klicken, anschauen, kaufen. . . . .             | 88         |
| 3.9       | Ein Geschenk, besser zu werden. . . . .         | 92         |
| 3.10      | Weiterempfehlung ist kein Zufall . . . . .      | 98         |
| 3.11      | Sei einzigartig und sprich darüber. . . . .     | 102        |
| 3.12      | Ein überzeugendes Angebot reicht . . . . .      | 105        |
| <b>4.</b> | <b>Fahrzeuge . . . . .</b>                      | <b>109</b> |
| 4.1       | Gut gerüstet zum Kunden . . . . .               | 109        |
| 4.2       | Was wir von Piloten lernen können . . . . .     | 114        |
| 4.3       | Formulare vergessen gibt's nicht. . . . .       | 116        |
| <b>5.</b> | <b>Werkstatt &amp; Lager . . . . .</b>          | <b>119</b> |
| 5.1       | Wiedersehen macht Freude . . . . .              | 119        |
| 5.2       | Maschine defekt, Kunde sauer . . . . .          | 123        |
| 5.3       | Einfach wissen, wer was hat . . . . .           | 126        |
| 5.4       | Wer sucht, stresst und arbeitet nicht. . . . .  | 128        |
| 5.5       | Die Werkstatt als Eventlocation. . . . .        | 130        |
| <b>6.</b> | <b>Baustelle . . . . .</b>                      | <b>139</b> |
| 6.1       | So geht das Extra ohne Probleme . . . . .       | 139        |
| 6.2       | Effizient in den Tag starten . . . . .          | 142        |
| 6.3       | Mit Kreuzchen wissen, was läuft . . . . .       | 145        |
| 6.4       | Mehr leisten, als erwartet wird . . . . .       | 147        |
| 6.5       | So verläuft die Abnahme erfolgreich . . . . .   | 151        |
| <b>7.</b> | <b>Mitarbeiter . . . . .</b>                    | <b>157</b> |
| 7.1       | Motivation statt Missverständnis. . . . .       | 157        |
| 7.2       | Vom ersten Tag an dabei. . . . .                | 163        |
| 7.3       | Das Handy als Handwerkszeug . . . . .           | 168        |
| 7.4       | Mut zum Meckern machen . . . . .                | 173        |
| 7.5       | Wie Sie verbindlich, aber fair führen . . . . . | 176        |
| 7.6       | Mit neuen Ideen auf Talentsuche. . . . .        | 182        |
| 7.7       | Talente finden, führen und formen. . . . .      | 186        |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 8. Zukunft Handwerk.....                                   | 195 |
| 8.1 Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung..... | 195 |
| 8.2 Veränderungen in Krisenzeiten.....                     | 209 |
| Schlusswort.....                                           | 215 |
| Der Autor.....                                             | 217 |
| QM1 – Die Handwerksakademie.....                           | 227 |
| Stichwortverzeichnis.....                                  | 229 |