

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>»Schrauber oder After-Sales-Manager?« – Die Bedeutung von Kundendienst und Kundendienst-Berater</b>	<b>9</b>
1.1	»Vom Reparaturnehmer zum Kundendienst-Berater« – Beruf im Wandel	13
1.2	»Was, das soll mein Job sein?« – Die Aufgaben des Kundendienst-Beraters am Beispiel einer Stellenbeschreibung	15
1.3	Selbstmotivation des Kundendienst-Beraters – mehr als ein Schlagwort	20
1.4	»Dem Glücklichen schlägt keine Stunde« – Zeitmanagement in der Kundendienst-Beratung	24
1.4.1	Fangen Sie Ihre Zeitdiebe!	26
1.4.2	Kleine Regeln fürs Zeitmanagement	28
<b>2</b>	<b>Phänomen Kunde in der Werkstatt</b>	<b>33</b>
2.1	»Gern fahr' ich nun gerade nicht dort hin!« – Werkstattbesuche aus Kundensicht	33
2.2	»Der Gipfel ruft« – Die Kundenkontaktsituationen des Kundendienst-Beraters	35
2.3	»Also bis morgen!« – Die Voranmeldung	39
2.3.1	Die Organisation der Voranmeldung – Voraussetzungen für eine kundenorientierte Terminplanung	42
2.3.2	»Dann bis Donnerstag!« – Das kundenorientierte Telefonat zur Terminvereinbarung	48
2.4	»Bei mir liegen Sie richtig« – Die Empfangsphase	54
2.5	»Warte, warte nur ein Weilchen!« – Das Problem der Wartezeit	59
2.6	»Hier sind Schlüssel und Papiere, Sie wissen ja Bescheid!« – Das Auftragsgespräch	64
2.6.1	»Der nächste bitte!« – Gesprächseröffnung und Wunschermittlung mit System	67
2.6.2	»Dabeisein ist alles!« – Die Direktannahme	71

2.6.3	»Keine Angst, wir machen das schon!« – Die Besprechung von Arbeitsumfang, Termin, Kosten und Zahlungsweise .....	77
2.7	»Inspektion oder Reparaturbeschaffungsprogramm?« – Die telefonische Auftragserweiterung .....	85
2.8	»Na, wo steht er denn?« – Die Fahrzeugübergabe mit System .....	92
2.9	»Wie geht's denn so?« – Die telefonische Zufriedenheitsnachfrage nach dem Werkstattbesuch .....	97
<b>3</b>	<b>»Das hat nun gerade noch gefehlt!« – Reklamationsbehandlung .....</b>	<b>105</b>
3.1	»Wenn ich das schon höre!« – Reklamationen als Chance .....	107
3.2	»Warum muß das gerade mir passieren?« – Die Situation des Kunden im Reklamationsfall .....	108
3.3	»Hypnose hilft da wenig!« – Kleine Reklamationspsychologie .....	110
3.3.1	»Hanswurst oder Schinderhannes?« – Die positive Einstellung zum Reklamationsgespräch .....	110
3.3.2	»Wohin geht die Fahrt?« – Zielsetzung des Reklamationsgespräches .....	113
3.3.3	»Vorsichtig Steinschlag!« – Fehler im Reklamationsgespräch ...	113
3.3.4	»Die Straße des Erfolges« – Sinnvolles Verhalten bei Reklamationen .....	116
<b>4</b>	<b>Anhang: »Wenigstens meinen Namen müßte man kennen ...« – Die Namensansprache .....</b>	<b>123</b>
<b>5</b>	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>128</b>