

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Zeit für New Work im Service	1
1.1	Die Vision vom exzellenten Service Center	1
1.2	Worum es geht	5
1.3	Die Entwicklung des Service	6
1.4	Wo die Reise hingeht: New Work im Service	11
1.5	New Work und Emotional Power	12
1.6	Wo wir herkommen	13
1.6.1	Theoretische Hintergründe	13
1.6.2	Woran wir glauben	16
1.6.3	FISH!	18
	Weiterführende Literatur	21
 Teil I Emotional Power im Service		
2	Nutzen von Emotional Power	25
2.1	Warum es Emotional Power im Kundendialog braucht	25
2.1.1	Momente der Wahrheit	26
2.1.2	Mitarbeiter – so sieht’s aus	27
2.2	Mitarbeiter besser befähigen	29
2.3	Kundenerwartungen übertreffen	30
2.3.1	Der NPS	32
2.3.2	Wie Kunden überrascht werden	34
	Literatur	35
3	Der Sprung über die 8	37
3.1	Die richtige Haltung	42
3.2	Steuerung der eigenen Emotionen	46
3.3	Fokus auf das Positive	59
3.4	Kommunikations-Know-how, um über die 8 zu springen	67
3.4.1	Wertschätzung	68
3.4.2	Empathie	71

3.4.3	Humor	76
3.4.4	Standard killt Begeisterung oder be awesome – be different.	80
3.4.5	Wahrnehmung von Veränderung	83
3.4.6	Die Sache mit der Zeit	84
3.5	Fazit	85
	Literatur	87
4	Emotional Power im Kundendialog	89
4.1	Die Gesprächsphasen	89
4.1.1	Kontakt	90
4.1.2	Verstehen	101
4.1.3	Lösen	105
4.1.4	Abschluss	110
4.2	Die Gesprächsführung	116
4.3	Umgang mit schwierigen Situationen	120
4.4	Emotional Power im vertriebsaktiven Innendienst	139
4.5	Emotional Power im Vertrieb	145
4.6	Weitere lessons learned	150
	Literatur	156
 Teil II Emotional Power im Management		
5	Management Know-how	161
5.1	Empathie	162
5.2	Humor	171
5.3	Talent	187
5.4	New Learning	194
	Literatur	203
6	Führung mit Emotional Power	205
6.1	Haltung	210
6.2	Rollen für Emotional Power	211
6.2.1	Visionär und Servicebotschafter	212
6.2.2	Gärtner	216
6.2.3	Feelgood-Manager	217
6.2.4	Learning Manager	218
6.2.5	Nachhaltigkeits-Manager	221
6.2.6	Moderator	222
	Literatur	223
7	Kultur und Change mit Emotional Power	225
7.1	Erfolgsfaktoren im Change mit Emotional Power	227
7.1.1	Top Down und Bottom up	227
7.1.2	Kulturelle Ziele setzen	229

7.1.3	Storytelling als Controlling	230
7.1.4	Nachhaltigkeit sicher stellen	231
7.1.5	Praxis vor Theorie	233
7.1.6	Visiönchen als Smart Start	234
7.1.7	Mottos und Symbole als Zündung	235
7.1.8	Eigenverantwortung fördern	237
7.1.9	Kleine Fortschritte (an)erkennen	238
7.1.10	Rituale und Spielregeln, die Spaß machen	239
7.1.11	Fokus auf die Treiber	240
7.1.12	Umgang mit Widerständen	244
7.1.13	Erfolge feiern	245
7.1.14	Die Wirkung ist das Maß der Wahrheit	247
7.2	Eine Reise ins Emotional Power Land.	247
7.2.1	Vorbereitung	248
7.2.2	Mobilisieren	252
7.2.3	Verstetigung und Reflexion	254
7.3	Emotional Power im Homeoffice.	257
7.4	Emotional Power in der schriftlichen Kommunikation	260
7.5	Emotional Power im vertrieblichen Innendienst	263
	Weiterführende Literatur.	266
Ausblick		267