

INHALT

Serviceglück für alle!	11
Schön, dass Sie da sind!	14
1_Service glückt. Oder fährt voll an die Wand	21
Kontaktpunkte: schöne Idee. Eigentlich.	23
Service heißt: Jemand kommt und hilft	28
Sag mir, wo die Mitarbeiter sind	30
Service heißt: Jemand weiß, wie's geht	33
»Das geht doppelt nicht!«	36
Mitdenken hilft	38
Service heißt: Kunden glücklich machen	41
Empathie zwischen Kaffeemaschinen	42
Empathie wirkt Wunder	47
Fazit_1	50

SERVICE IN ZAHLEN	51
2_Warum Serviceglück so selten ist	53
Zeitdruck frisst Serviceglück-Momente	55
Übermäßiger Stress führt zu Fehlern	57
Warum macht der Zeitdruck dumm?	58
Der Kunde: atemlos	62
Der Mitarbeiter: Slow Motion	66
Wo die ständige Hektik herkommt	67
Systemstarre erstickt WOW-Gefühle	72
Tücken der Technik	73
Viel hilft nicht viel	77
Mit dem Skript nach Absurdistan	80
Mit System zum <i>standard of excellence</i>	83
Auf der Suche nach Empathie	89
Serviceglück ist Resonanz	92
Worunter Empathie begraben liegt	96
Die Serviceglück-Rollenmatrix	100
Fazit_2	104
SERVICE IN ZAHLEN	106
3_Serviceglück ist Happy End mit echten Helden	107
Bühne frei	109

Vom Zauber der Atmosphäre	109
Genius Loci: Der Ort macht die Musik	111
Wo ist heute »backstage«?	114
So geht Qualität	116
Die Hauptrolle spielt immer der Kunde	118
Privatraum im Smartphone	120
Das Serviceglück ist eine Drama-Queen	123
Wir lieben Geschichten	125
Vom schönen Auftakt zum Happy End	130
Das Geheimnis echter Servicehelden	141
Was ist ein echter Held?	142
Der wahre Held ist der Kunde	152
Entscheidend ist die Haltung	155
Wo ist die »gute Seite der Macht«?	156
Starke und schwache Wertungen	160
Und was, wenn der Kunde nicht mitspielt?	162
Es geht um das WARUM	165
Fazit_3	168
 4_Magische Momente zaubern. Kunden beglücken. Und Adieu Tristesse.	 171
Was ist »gute« Zeit?	173
Kleines Glück und großer Moment	173
Konzentration: Moment mal!	177

Wahrnehmung: zurück zum Jetzt	181
Kreativität: Timing für kühne Ideen	187
Mut: aus Zeitmustern ausbrechen	193
The show must go on	206
Das dauert	207
Adieu Tristesse!	213
Fazit_4	220
5_So geht Serviceglück	223
Schauen und zeigen	225
Glück auf den ersten Blick	225
Gesicht zeigen	228
»Entschuldigen Sie bitte!«	230
Ein Kleid sagt mehr als 1 000 Worte	231
Schau mal!	233
Panorama 4.0	235
Blaue Augen zählen	236
Reden und zuhören	239
Schöne Grüße!	239
Serviceglück per Telefon	241
Aus dem Bett geschrien	242
Die Kunst der richtigen Wortwahl	244
Nein sagen	246
Gekonnt aus der Rolle fallen	247
Schöner streiten	249

Hallo, Echo!	251
Lesen und Schreiben	253
Lost in Translation	253
»Ihre Mail wurde ungelesen gelöscht!«	255
Glück per E-Mail	257
Schenken und verzaubern	260
Extrameilen	260
Vertrauen	262
Schraube locker?	263
Mehr Tempo als gedacht	265
Und noch ein Absacker	267
Fazit_5	269
Zum Glück!	270
 Quellen	 273
Literatur	273
Abbildungen	275
Register	276