

Inhalt

Vorwort	6
1. Service als Markenstrategie: Wie Sie mit Ihren Kunden Geschichte(n) schreiben	9
Die 5-Sekunden-Regel	10
Das große Warum integrieren	17
Erwartungen übertreffen	23
2. Service als Kundenbindungsstrategie: Wie Service persönlich wird	31
Persönlichkeit(en) fördern	32
Verantwortliche Kundenbegeisterer	39
Die Kunden überraschen	45
3. Service als Digitalisierungsstrategie: Wie Sie zukunftsfähig werden	53
Kriterien für kundenorientierten digitalen Service	54
Den Kunden die Wahl lassen	59
Digitale Kundenkommunikation	67
4. Service als Wettbewerbsstrategie: Wie Service zum Alleinstellungsmerkmal wird	73
Sollbruchstellen identifizieren	74
Das Prinzip „radikale Kundenorientierung“	78
Kundenbegeisterer finden	83

10 Service-Prinzipien für das digitale Zeitalter 88

Fast Reader 89

Der Autor 93

Weiterführende Literatur 94

Register 95