

Inhaltsverzeichnis

Die Autoren	9
Vorwort	10
Wer ist ein Lichterjäger?.....	13
Vom Umgang mit dem „geizigen Kunden“	19
Wer ist Lichterträger?	22
Leidenschaft und Erwartung.....	28
Ein zufriedener Kunde bleibt Kunde.....	34
Probleme anzusprechen muss kein Problem sein	37
Mitarbeiterkultur	43
Warum? Ein kurzer Einschub	44
Erfolg	47
Kommunikation	50
Wann begeistert Service?	53
Eine alltägliche Geschichte	56
Noch einmal Feedback	58
Coaching	60
Der Beginn	62
Grundregeln	65
Angst vor Veränderung	67

Begeisterung	70
„Die geistige Haltung, die ich einnehme, bestimme ich selbst.“	72
Coaching – sinnvoll oder Luxus?	74
Burn out.....	79
Der Absturz beginnt	81
Der Blick nach vorn	82
Was sein kann, muss nicht sein.....	83
Sehen ist mehr als glotzen	84
„I did it my way...“	86
Mut gehört dazu.....	88
Das Laloi'sche Gesetz	90
Fehler? Meine Mitarbeiter?	91
Der Weg ins Handwerk.....	93
Gute Preise	96
Systeme geben Sicherheit.....	98
„Nichts ist so beständig wie die Veränderung.“	101
Fünf vor zwölf oder schon Mittagspause?	104
Die Frage aller Fragen	107
Die Antwort	108
Der Weg zum Erfolg.....	110

Simsalabim	111
Konflikte	115
Vier Schritte zum Erfolg	117
Neue Lösungen	121
Ein Kirchentag des Handwerks	125
Manchmal kommt es anders... ..	127
Aufgeber gewinnen nie	129
Noch eine Idee? Aber gern.....	131
Ein Blick nach vorn	134
Mit der Zeit gehen	135
Handwerk ohne Meister?	136
Wer bringt seine Gurken mit zum Burger-Restaurant?	141
Keine Kompromisse	144
Das Pinguin-Phänomen	145
Verkaufen kann man lernen	146
Umgebung - wo verkaufen wir?	147
Beobachten – sehen, was <u>jetzt</u> passiert.....	149
Verbindung - das Königswerkzeug	152
Anerkennung - wenn die Verbindung steht	155
Noch eine eigene Erfahrung	157

Eure Gunst ist unser Streben	158
Nachgeben - der letzte Schliff	159
Schreck, lass nach! - Nachlass	163
Aufpassen, lieber Kunde.....	166
Des Deutschen liebstes Kind	173
Klare Sache – und damit hopp	177
Nachwort.....	181