

Inhalt

Vorwort: Jeden Tag ein bisschen richtiger.	9
Einleitung: Auf Wiedersehen!	13
Wasser für die Service-Wüste	15
Geheimnisse? Welche Geheimnisse?	18
1. Philosophie: Wissen, was für Ihren Kunden zählt	25
Warum Philosophie mehr ist als ein Papiertiger.	25
Woher kommt die Philosophie?	42
Wie Philosophie auf Service wirkt	47
Philosophie ist kein Hammer	49
Relevanzgedanken zu Philosophie	61
2. Leadership: Führen mit Freiheit statt nach Schema F	63
Warum auch vernetzte Mitarbeiter Führung brauchen	63
Wie Leadership funktioniert	72
Wie Leadership auf Service wirkt	75
Relevanzgedanken zu Leadership	83
3. Talentauswahl: Perlen finden statt Klone casten	85
Sag mir, wo die Fachkräfte sind	85
Wie Sie die richtigen Talente finden	90
Wie Talentauswahl auf Service wirkt	96
Relevanzgedanken zur Talentauswahl	99
4. Bildung: Persönlichkeiten entwickeln statt Fakten pauken	101
Warum sich Bildung rechnet	101
Wie Sie die richtigen Angebote finden	106
Wie Bildung auf Service wirkt	111
Relevanzgedanken zu Bildung	115

5. Interaktion: Mit Menschen reden statt schriftlich	
anweisen	117
Warum uns Interaktion so schwerfällt.	117
Wie Interaktion exzellent wird	121
Wie Interaktion auf Service wirkt.	126
Relevanzgedanken zu Interaktion	130
6. Wertschätzung: Klares Fairplay statt schwammiges	
Feedback	133
Warum wir Wertschätzung brauchen	133
Wie Sie Wertschätzung zeigen	141
Wie Wertschätzung Service noch wertvoller macht	148
Relevanzgedanken zu Wertschätzung	151
7. Entscheidungsfreiheit: Spielräume öffnen	
statt Erbsen zählen	153
Warum die längere Leine effektiver ist	153
Welche Freiheiten Sie gewähren sollten	158
Wie Entscheidungsfreiheit auf Service wirkt	164
Relevanzgedanken zu Entscheidungsfreiheit	171
8. Wachstum: Leistung messen statt nur auf Erfolg	
hoffen	173
Wer besser sein will, muss sich messen lassen.	173
Wie Sie die richtigen Messpunkte finden	176
Wie Erfolgsmessung auf Service wirkt	183
Relevanzgedanken zu Perfektionierung	190
9. Partizipation: Andere Ideen zulassen statt nur	
die eigenen	191
Warum Partizipation so viele Nerven kostet	191
Wie Partizipation gelingt	193
Wie Partizipation auf Service-Excellence wirkt	198
Relevanzgedanken zu Partizipation	202

10. Kundenloyalität: Kunden begeistern, statt überreden	205
Warum Kunden nicht mehr loyal sind	205
Was Kunden wirklich loyal macht	209
Wie Service-Excellence zu Loyalität führt	216
Relevanzgedanken zu Loyalität	221
 Nachwort: In Zukunft exzellent	223
 Die Autoren und ihr Unternehmen	225
 Anmerkungen	228
 Literaturverzeichnis	234
 Stichwortverzeichnis	235