

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 Klonen 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