

INHALT

- 7** Vom Liebesrausch zum Kaufrausch
- 15** Willkommen bei Future Service
- 27** **Sexyness**
- 29** Be fit and sexy!
- 32** Was du denkst, strahlst du aus
- 35** Emotionale Sphäre, Erstkontakt und Präsenz
- 53** Dienstleistung oder Service?
- 56** Vom betreuten Wohnen – »Kann ich Ihnen helfen?« – zum energetischen Austausch – »Schön, Sie zu sehen«
- 65** **Der Manager**
- 66** Das Flugzeug fliegt, wohin es der Kapitän steuert
- 77** **Service – Gesicht und Strategie**
- 79** Emotion sells – wie gelingt die Umsetzung?
- 81** Ihr Service braucht ein Gesicht
- 85** Service-Gesicht: die Umsetzung
- 87** **Fitness – Intelligenz in Beratung und Verkauf**
- 88** Der Deal
- 90** Ohne Fachkompetenz kein Verkauf
- 97** Service that sells® – die Einstellung
- 100** Was nervt wirklich?
- 102** Sales-Technik 1: die Auswahl
- 121** Sales-Technik 2: das Gesetz von zuerst und zuletzt
- 123** Wie beschreibe ich ein Produkt und wie viel Informationen gebe ich?
- 130** Sales-Technik 3: das Nicken
- 133** Upgrades sind Benefits
- 135** Ein Beratungsbau mit Auswahltechnik und Nick-Technik
- 137** No-Programm, Yes-Programm und Speed-Programm auf einen Blick
- 142** Du begehrst, was du siehst (das Hannibal-Lecter-Prinzip)
- 150** Effektiver Verkauf ist eine Sache des Bewusstseins
- 152** Checkliste Fitness im Verkauf

- 
- 156 Das Service-Drehbuch® – Erfolgreicher Verkauf braucht eine Steuerung**
 - 157 So setzen Sie Future Service effektiv um**
 - 157 Das Problem war die Lösung**
 - 168 Service-Drehbuch und Service-Taktik**
 - 175 Mein Service-Drehbuch für McDonald's**
 - 179 Auf die Dauer hilft nur das Service-Drehbuch**

 - 181 Motivation & power briefing – Täglich 3 Minuten**
 - 182 Wie motiviere ich mein Team?**
 - 185 Was ist ein Quick power briefing?**
 - 192 Praxisbeispiele power briefing**
 - 194 Power briefing – einige Praxisbeispiele**
 - 199 Tipps und Tricks zum power briefing**
 - 200 Implementierung eines power briefings**
 - 207 Checkliste Quick power briefing**
 - 208 Drei Hauptgründe, warum ein power briefing scheitern kann**
 - 213 Fazit Quick power briefing**
 - 214 Stimmen zum power briefing**

 - 217 Yes-Training und Yes-Management**
 - 218 Yes Training – die Weisheit am Point of Sale**
 - 224 System Management – das Ganze organisiert die Details**
 - 226 Leading-Grundsätze: Am Betrieb – nicht im Betrieb arbeiten**
 - 232 Support & Check – planen, steuern, kontrollieren, positive Kommunikation**
 - 239 We are connected – von der analogen zur digitalen Gesellschaft**
 - 242 Nicht Mitarbeiter, sondern Fans**
 - 246 Umsetzung des Yes-Systems**
 - 248 Navigation Implementierung**
 - 250 Yes statt No – Erfolg ist immer eine Folge ...**

 - 253 Future Service Project – Ideen und Ausblicke in die Zukunft**
 - 254 Zum Abschluss richten wir noch einen Blick in die Zukunft: das Future-Service-Project**

 - 261 Die Story und der Erzähler**
- 