


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 Beratungsbaum 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