

Inhalt

Inhalt	5
Vorwort	9
Einleitung	11
Warum braucht es dieses Buch?.....	11
Was finden Sie in diesem Buch?.....	17
Was ist Service-Strategie?.....	17
Ist Ihr Kunde König oder Fan?.....	18
Vorteil und Nutzen einer ausgereiften Service-Strategie: Unkopierbarkeit.....	20
Ausgangslage und Herausforderungen	24
Was bringt die Zukunft?.....	24
Kundenbeziehungsmanagement als reine Informatiklösung.....	25
Wer führt die Kunden-Unternehmen-Beziehung?.....	26
Ein falsches Verständnis von Kundenbeziehungsmanagement und Service.....	28
Veränderungen im Informations-, Kauf- und Verkaufsprozess.....	29
Survival of the Fittest.....	32
Durch Service und Kundenorientierung zu begeisterten Fans	34
Kundenorientierung.....	34
Kundenbeziehungen gestalten.....	35
Kundenfokussierung im strategischen Management und strategischen Marketing.....	37
Kundenbeziehungsmanagement.....	40
Kundenbindung versus Kundenloyalität.....	41
Serviceorientierung.....	45

Dienen kommt vor dem Verdienen.....	45
Brauchen wir Service überhaupt, und was ist Service?	46
Wer dient eigentlich wem – oder sollte wem dienen?.....	47
Serviceerbringung – Team und individuelle Klasse	50
Kann man Service und Servicequalität unterteilen?	52
Vertrauen ist alles.....	55
Wohlfühlloasen schaffen.....	55
Wer definiert, ob Service gut ist beziehungsweise wie gut der Service ist?	57
Grundwissen	59
Menschenkenntnisse.....	59
Was treibt uns an?.....	64
Wissen, Nichtwissen, Lernen und Verlernen.....	67
Die vier Stufen des Lernens.....	68
Serviceorientierte Kommunikation	73
Mündliche Kommunikation	73
Schriftliche Kommunikation.....	75
Körpersprache.....	77
Der erste und der letzte Eindruck	79
Echte Service Excellence	82
Service Excellence – was ist das?.....	82
Service Excellence im Management.....	83
Service Excellence im Marketing.....	89
Produkt- und Service-Design	89
Price.....	91
Promotion	94
Placement.....	96
Processes	96
Physical Evidence	97
People.....	97
Service Excellence im Vertrieb.....	101
Service Excellence in den sogenannten «Serviceprozessen».....	102
Sicherstellung der Erreichbarkeit.....	103

Und wie stelle ich die Kompetenz sicher?.....	111
Zuverlässigkeit.....	114
Freundlichkeit und Begeisterung machen den Unterschied.....	115
Umgang mit Empfehlungen, Lob, Reklamationen und Garantieleistungen.....	116
Serviceorientierte Organisation.....	120
Prozessorganisation.....	120
Was ist mit Selfservices?.....	124
Sicherstellung einer effizienten Prozessausführung.....	124
Das doppelte Prozess-Pareto-Prinzip.....	125
Gestaltung der Supportprozesse.....	128
Managementprozesse.....	129
Outsourcing ja oder nein?.....	133
Managementsysteme, Zertifizierungen, Best Practices – was braucht es?.....	133
Aufbauorganisation.....	135
Serviceinnovation – bloss wie?.....	138
Innovationsmanagement versus betriebliches Vorschlagswesen.....	141
Institutionalisierung von Innovationsmanagement.....	142
Fragen und beobachten Sie Ihre Kunden und Mitarbeitenden.....	142
Stellen Sie die richtigen Fragen, und setzen Sie hohe Ziele.....	145
Schaffen Sie Freiräume und Möglichkeiten für Innovation.....	147
Etablieren Sie eine Innovationskultur, und leben Sie die Fehlerkultur.....	147
Demokratisieren Sie die Ideen- beziehungsweise Lösungsfindung... ..	148
Denken Sie quer, inspirieren Sie.....	148
Nutzen Sie die Strategiemeetings.....	151
Führen Sie Innovationsmeetings durch.....	154
Begrüssen und verdanken Sie Innovationen.....	154
Beteiligen Sie am Erfolg.....	155
Etablieren Sie einen permanenten Verbesserungsprozess.....	155
Kommen Sie ins Handeln.....	155
Strategischer Prozess.....	156

Markt- und Umfeldanalyse.....	156
Markenidentität.....	158
Beurteilung der Ausgangslage.....	159
Unternehmensvision, Mission, Leitbild	159
Positionierung – das Markenversprechen erlebbar machen.....	163
Implementierung	166
Veränderungen erfolgreich umsetzen.....	166
Veränderungen rasch umsetzen	169
Veränderungsdruck aufbauen	172
Veränderungssog entwickeln	173
Veränderungsbereitschaft steigern	175
Kontinuierliche Verbesserung	177
Dank	179
Abbildungsverzeichnis	180
Literatur- und Quellenverzeichnis	182
Buchquellen.....	182
Internetquellen.....	185
Skripts, Handouts, Präsentationen.....	185
Glossar	187