

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	9
Einleitung:	
Wenn Kundenherzen höher schlagen	11
Der Kern: Philosophie	21
Die Klammer: Leadership	55
Talentauswahl:	
Perlen finden statt Klone casten.....	75
Bildung:	
Persönlichkeiten entwickeln statt Fakten pauken	93
Kommunikation:	
Miteinander reden statt schriftlich anweisen.....	109
Wertschätzung:	
Klares Fairplay statt schwammiges Feedback	125
Entscheidungsfreiheit:	
Spielräume öffnen statt Erbsen zählen.....	141
Wachstum:	
Leistung messen statt nur auf Erfolg hoffen	161

Partizipation:	
Andere Ideen zulassen statt nur die eigenen	177
Kundenloyalität:	
Kunden begeistern statt bequatschen	189
Ein Wort zum Schluss:	
Excellence neu denken	207
Über die Autoren	211
Anmerkungen	215
Literaturtipps	219
Stichwortverzeichnis	221