

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	8
1 Die unglaubliche Macht der Kommunikation	11
2 Positionierung: Das Rezept gegen Kundenmangel	15
3 Wirkung: Alles ohne Wirkung ist nichts!	19
4 KUNDENNUTZEN!!!	23
5 Aktive vs. passive Kundenorientierung	27
6 Verdammtes Mittelmaß	31
7 Die drei entscheidenden Fragen	35
8 Illusion: Gute Kommunikation	39
9 Kommunikationswettbewerb – sind Sie Sieger oder Verlierer?	43
10 Kommunikation und Emotion: Ein unzertrennliches Paar	47
11 Kundenzufriedenheit kommt vor Umsatz und Gewinn	51
12 Der Nicht-Kunde	55
13 Pressearbeit – häufig extrem unterschätzt und missbraucht	59
14 Bilder im Kopf – (nur) damit verkaufen Sie!	63
15 Preiserhöhung durch emotionalen Kundennutzen	67
16 Bezirksliga, Bundesliga oder doch lieber Champions League?	71
17 Ihr Textcode	75
18 Kundenversther = Auftragsbringer	79
19 Der Benchmark-Irrtum	83
20 Nicht-Kunden neidisch machen	87
21 Kommunikation muss nicht langweilig sein	91

22	Beziehung verzerrt Wahrnehmung	95
23	Unkopierbar	99
24	Das Unternehmen als Individuum	103
25	Achtung Modetrends!	105
26	Kommunikation: eigentlich wichtig	109
27	Mut in der Kommunikation	113
28	Die Erde ist eine Scheibe	117
29	Wer denkt schon unternehmerisch in der Kommunikation?	121
30	Es kommt darauf an, wer es sagt	125
31	Sinn und Unsinn von Werbung	129
32	Zeitmangel? Hier ist die Lösung	133
33	»Wie« statt »aber« – und plötzlich klappt es	137
34	Online: Freund oder Feind für Ihr Business?	141
35	Der Measuring-Wahn – Warum die meisten Kennzahlen nichts bringen	145
36	Messe: Ort der ungenutzten Chancen	151
37	Kommunikation vs. Information – der kleine aber entscheidende Unterschied	155
38	Meetings, Meetings, Meetings	159
39	Einzigartig: faule Eier verkaufen.	165
40	Gut ist nicht überragend	169
41	Sie ignorieren die Wahrheit!	173
42	Nicht der Kunde ist Ihre erste Zielgruppe!	177
43	Wissen ist elementar	181
44	Sprechen Sie Muttersprache!	185
45	Ich weiß	187
46	Budget – was für eine tolle Sache	191
47	»Marketing« birgt viele Missverständnisse	197

48	Agenturangebote sind nicht vergleichbar! Außer ...	201
49	Was tun bei unterschiedlicher Meinung?	205
50	Der Opernsänger-Effekt: Die Königsdisziplin	209
	Appell	213
	Die Autoren	214