

# Inhalt

Stefan Frädrich 7

## Vorwort

Thilo Baum

Volvo – **for life.** Wie man sich als Besitzer eines Montagsautos beim Hersteller unbeliebt machen kann 10

Ingo Buckert

**Megafeststätie** – Verkaufshorror in der Eventbranche 36

Andreas Buhr

»Wir verkaufen eine **Weltanschauung.«**

Die IOS: Aufstieg und Niedergang eines Weltkonzerns 43

Thomas Burzler und Ulrich Pfaffenberger

Das kann **nicht** sein! Ein Tatsachen-Dramolett in vier Akten 59

Erich-Norbert Detroy

**Untergang** eines genialen Managers  
Vom Aufstieg und oder »Glück hat eben nur der Tüchtige« 64

Isabell Drescher

Einbürgerungs**horror** 72

Stefan Frädrich

Die **schreckliche** Versicherungsdoppelkarte 79

Cristián Gálvez

**äh,** Eddie the, Eagle oder Wie bringe ich die beste Stimmung zum Kippen? 88

Oliver Geisselhart

Gedächtnis des **Grauens** 97

Boris Grundl

**Vorsicht!** Ihre Mitarbeiter erfüllen Ihre geheimsten Wünsche 109

Babette Halbe

Wenn keiner was tut, dann tut sich **nichts** 119

- 
- Eckart von Hirschhausen**  
Callcenter **horror** 127
- Eckart von Hirschhausen**  
Das große **TRA-RA** oder Die weiche Seite der Hardware 131
- Wolf R. Hirschmann**  
Der Xenon-**Bannstrahl** 134
- Norma Jackson**  
**Air China** 143
- Susanne Kleinhenz**  
Von Verkäufern, Cabrios und **heiligen Kühen** 155
- Dirk Kreuter**  
**Dabei sein** ist noch längst nicht alles!  
Beobachtungen auf einer typischen Messe 164
- Jürgen Kurz**  
Das **Albtraumbüro** 173
- Martin Limbeck**  
**Von einem,** der auszog, ein Konto zu führen 181
- Guido Palazzo**  
Die Banalität des **Bösen**.  
Warum gute Manager unethisch handeln 189
- Henriette Schäffner**  
Der **Horror-dreh** 197
- Gerald Schönbucher**  
Personalauswahl in einem Start-up –  
**www.horror.de?** 209
- Cornelia Topf**  
**Massaker** im Meetingraum 215
- Ingo Vogel**  
Das Einzige, was stört, ist **der Verkäufer** 227