

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

Megafestatie – 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

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

Isabell Drescher

Einbürgerungs **horror** 72

Stefan Frädrich

Die **schreckliche** Versicherungsdoppelkarte 79

Cristián Gálvez

Eddie the, **äh,** 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 **Horrordreh** 197

Gerald Schönbacher

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