

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
<b>1. Service ist das Zauberwort des Erfolgs</b>	<b>9</b>
Was ist Service?	10
Was erwarten Kunden?	12
Was macht Service aus?	14
<b>2. Service macht das Leben leichter</b>	<b>19</b>
Der Kunde ist im Stress	20
Produkt-Plus	21
Pro-Aktivität	22
Konsequent einfach	23
<b>3. Service macht das Leben schöner</b>	<b>27</b>
Der Verkaufstrichter	28
Das positive Vorurteil	29
Die Erlebniswelt	32
Die Sahnehäubchen-Strategie	37
<b>4. Service hilft bei Reklamationen</b>	<b>43</b>
Vom Kundenfrust zur Kundenlust	44
Zehn Faktoren zur positiven Reklamationsbearbeitung	52
Zehn Faktoren zur negativen Reklamationsbearbeitung	55

<b>5. Service beginnt im Unterbewusstsein</b>	<b>61</b>
Die hohe Schule der Verführung	62
Freundlichkeit	64
One-to-One-Service	68
<b>6. Service schafft Beziehung</b>	<b>73</b>
Vom One-Night-Stand zum Bund fürs Leben	74
Der Kontaktplan	77
Antizyklisch vorgehen	77
Antizipation von Kundenwünschen	78
Kundenprofile: Für jeden das Richtige	80
Aus einem Guss	83
<b>Fast Reader</b>	<b>88</b>
<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>94</b>
<b>Register</b>	<b>96</b>