

Inhalt

Vorwort von Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Hermann Simon 7

Einführung: Erfolgreich begeistern! 9

KUNDEN BEGEISTERN: VOM KUNDEN ZUM FAN 11

Kundenbegeisterung ist wichtiger denn je 14

Begeisterung beginnt bei der Erwartungshaltung 16

Beflügelnde Spielregeln 20

Beispiele, die mitreißen 26

Die Begeisterungsturbos – entwickeln Sie Begeisterungs-Intelligence! 31

High-End-Kundenbegeisterung 40

Aftersales – verschenktes Begeisterungspotenzial 43

Der größte Begeisterungsfaktor: der Mensch 45

Vom Kunden zum Fan: Ihr Radiospot 53

Achtung: Vom Kunden zum Feind 56

Zusammenfassung 65

MITARBEITER BEGEISTERN: VOM MITARBEITER ZUM FAN 69

Spielregeln der Mitarbeiterbegeisterung 71

Vom Warum zum Was: der Golden Circle 73

Begeisternde Beispiele 79

Handlungsspielräume motivieren Mitarbeiter 85

High Potentials begeistern 87

Mitarbeiterbegeisterung in der Praxis 88

$B = E + X$: die Formel für mehr Mitarbeiterbegeisterung 95

Zusammenfassung 105

SICH SELBST BEGEISTERN: VOM ICH ZUM FAN 107

Die glorreichen Sieben: Mental-Switches, die wirken **110**

Wie Sie sich selbst überraschen **117**

Inspiziert leben **119**

Selbstwirksamkeit – Selbstvertrauen begeistert **123**

Kennen Sie Ihre persönlichen Stärken und Schwächen? **125**

Vom Ich zum Fan: Ihr Radiospot **129**

16 Quicktipps zur schnellen Selbstmotivation **131**

Sind Sie in Balance? **138**

Vision ohne Aktion = eine Illusion **147**

Zusammenfassung **148**

Dank 151

Literaturverzeichnis 152

Personen- und Stichwortverzeichnis 154

Über den Autor 157