

Ron Zemke, Kristin Anderson

Umwerfender Service

Die Bibel für den direkten Kundenkontakt

Aus dem Englischen
von Karin Hansen-Vincon

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Inhalt

Vorwort	7
-------------------	---

Teil eins:

Die Grundlagen eines umwerfenden Service	11
-----------------------------------------------------------	-----------

1 Es gibt nur eine unumstößliche Regel: Für den Kunden sind Sie die Firma.	13
2 Wissen, was einen Service umwerfend gut macht.	18
3 Umwerfender Service bedeutet: Zuverlässigkeit	22
4 Umwerfender Service bedeutet: Reaktionsschnelligkeit. « . . .	28
5 Umwerfender Service bedeutet: Sicherheit	33
6 Umwerfender Service bedeutet: Einfühlungsvermögen	38
7 Umwerfender Service bedeutet: Konkretisierung	43
8 Überall sind Kunden - drinnen wie draußen . . . •	47
9 Die zehn Todsünden im Kundenservice	52
10 Der Kunde hat stets Recht - oder?	57

Teil zwei:

Das Know-how eines umwerfenden Service.	63
--------------------------------------------------------	-----------

11 Ehrlichkeit ist die einzig wahre Taktik	65
12 Regeln dürfen übertreten werden (diese auch).	70
13 Tun Sie das Richtige - egal was anliegt	75
14 Zuhören ist eine Kunst, die man erlernen kann.	80
15 Stellen Sie intelligente Fragen.	86

16	Worte, mit denen man andere gewinnt	93
17	Im persönlichen Kontakt nonverbale Signale verstehen	98
18	Telefongespräche professionell führen	103
19	Briefe und E-Mails verfassen.	111
20	Im Detail erkennt man den guten Service.	118
21	Gute Verkaufstechnik ist guter Service - und umgekehrt	123
22	Ein aufrichtiges Dankeschön ist viel wert	129

Teil drei:

Problemlösungen mit umwerfendem Service. 135

23	Bringen Sie die Dinge wieder in Ordnung.	137
24	Eine wohlplatzierte Entschuldigung kann viel bewirken	142
25	Unterschätzen Sie nicht die emotionale Ebene.	147
26	Suchen Sie nach fairen Lösungen	153
27	Schreckliche Kunden ... sind auch Kunden.	159

Teil vier:

Fit in Sachen umwerfender Service: Achten Sie auf sich selbst 167

28	Meistern Sie die Kunst der Gelassenheit	169
29	Verhalten Sie sich stets professionell	174
30	Das Kompetenzprinzip: Lernen Sie lebenslang hinzu	179
31	Feiern Sie Ihre Erfolge.	185

Literatur.	190
--------------------	-----

Register.	193
-------------------	-----