

Ron Zemke  
Kristin Anderson

, 04  
2 OH OH  
Λ 9 • A

# Umwerfender Service

Die Bibel für den  
direkten Kundenkontakt

Aus dem Englischen von  
Karin Hansen-Vincon

Campus Verlag  
Frankfurt/New York

# Inhalt

Vorwort . . . . .	7
-------------------	---

## **Die Grundlagen eines umwerfenden Service 11**

1 Die einzige unumstößliche Regel lautet: 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: Zuvorkommenheit . . . . .	27
5 Umwerfender Service bedeutet: Vertrauen . . . . .	32
6 Umwerfender Service bedeutet: Einfühlungsvermögen . . . . .	37
7 Umwerfender Service bedeutet: Konkrete Dinge . . . . .	42
8 Kunden gibt es überall - drinnen wie draußen . . . . .	46
9 Die zehn Todsünden des Kundenservice . . . . .	51
10 Der Kunde ist stets ... der Kunde. . . . .	56

## **Das Know-how eines umwerfenden Service 61**

11 Ehrlichkeit ist die einzig wahre Taktik . . . . .	63
12 Tun Sie das Richtige - egal was anliegt . . . . .	68
13 Zuhören ist eine Kunst, die man erlernen kann . . . . .	73
14 Worte, mit denen man andere gewinnt . . . . .	78
15 Tips für persönliche Kontakte. . . . .	83
16 Tips für's Telefonieren. . . . .	88
17 Schriftliches erledigen. . . . .	93
18 Guter Service liegt in den Details. . . . .	99
19 Gute Verkaufstechnik ist guter Service - und umgekehrt . . . . .	104
20 Unterschätzen Sie nie den Wert eines aufrichtigen Dankeschöns. . . . .	109

<b>Wie man Probleme im Service umwerfend gut löst</b>	<b>115</b>
21 Wenn der Kunde Probleme mit dem Service hat - kein Problem! . . . . .	.117
22 Was eine wohlplazierte Entschuldigung bewirken kann . . . . .	.122
23 Gefühle „reparieren“ . . . . .	.127
24 Probleme fair regeln. . . . .	.132
25 Regeln dürfen übertreten werden! (diese auch) . . .	.137
26 Schreckliche Kunden ... sind auch Kunden. . . . .	.143
<b>Fit in Sachen umwerfender Service: zu sich selber gut sein</b>	<b>149</b>
27 Die Kunst des Ruhebewahrens . . . . .	.151
28 Stets professionell bleiben. . . . .	.156
29 Feiern Sie mal wieder. . . . .	.161
30 Entwickeln Sie ein Markenzeichen. . . . .	.166
31 Das Kompetenzprinzip: Stets etwas dazulernen . . .	.171
Literatur. . . . .	.176