

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:

<b>Die Grundlagen eines umwerfenden Service . . . . .</b>	<b>11</b>
---	-----------

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:

<b>Das Know-how eines umwerfenden Service. . . . .</b>	<b>63</b>
--	-----------

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
-------------------	-----