

Christian Homburg • Ruth Stock-Homburg

# Der kundenorientierte Mitarbeiter

Bewerten, begeistern, bewegen

2., überarbeitete Auflage

<sup>^</sup>A Springer Gabler

# Inhaltsverzeichnis

1	Kundenorientierte Mitarbeiter: Mit System zum Erfolg.....	13
1.1	Kundenorientierung: Ein alter Hut?.....	13
1.2	Kundenorientierung: Wo stehen Unternehmen heute?.....	15
1.3	Der Ansatz im Überblick.....	20
1.4	Zielgruppen und Anwendungsmöglichkeiten des Ansatzes.....	24
2	Analysephase: Die weichen Faktoren messbar machen.....	31
2.1	Kundenorientierung fängt bei der Einstellung an.....	33
2.2	Kundenorientierung geht beim Verhalten weiter.....	36
2.3	Das Kundenorientierungsprofil: Die Zahlen zum Sprechen bringen.....	38
2.4	Perspektiven: Wer soll beurteilen?.....	42
3	Der Weg zur kundenorientierten Einstellung.....	45
3.1	Wovon hängt die kundenorientierte Einstellung ab?.....	46
3.2	Die zentralen Problemfelder erkennen.....	49
3.3	Führungsverhalten: Der Fisch beginnt am Kopf zu stinken.....	53
3.4	Motivation: Komplex und doch so einfach.....	65
3.5	Ressourcen-Management.....	72
3.5.1	Persönliche Ressourcen: Die stillen Reserven des Menschen.....	72
3.5.2	Die Führungskraft als Ressourcen-Coach.....	81
3.6	Kundenorientierung erfordert Persönlichkeit.....	96
3.6.1	Kundenorientierte Persönlichkeitsmerkmale.....	96
3.6.2	Persönlichkeitsentwicklung: Auch hier hilft Coaching.....	105
4	Der Weg zum kundenorientierten Verhalten.....	109
4.1	Wovon hängt kundenorientiertes Verhalten ab?.....	111
4.2	Die zentralen Problemfelder erkennen.....	113
4.3	Sozialkompetenzen im Überblick.....	116
4.3.1	Aktives Zuhören und Beobachten: Die Kunden besser verstehen.....	120
4.3.2	Erkennen des Kundentyps: Von Redseligen, Alleswissern und Streitsüchtigen.....	131
4.3.3	Kundenorientierte Sprache: Einfachheit und Verbindlichkeit.....	139
4.3.4	Kommunikation heißt nicht nur reden.....	147
4.3.5	Der Umgang mit Widerständen.....	152
4.3.6	Kundengespräche zum Erfolg führen.....	156
4.4	Selbstorganisation: Das Chaos besiegen.....	160
4.5	Durch zufriedene Mitarbeiter die Kunden begeistern.....	169
5	Praktische Zusammenfassung.....	191
	Literatur.....	197
	Index.....	207
	Abbildungsverzeichnis.....	211
	Tabellenverzeichnis.....	213
	Die Autoren.....	215