

## **INHALT**

### **1) Worum geht es?**

Kundendienst - ein Dauerthema  
Wer ist eigentlich Kunde?  
Der Kunde ist nicht der König  
Kunden sind keine Bittsteller  
Von wegen König  
Anstand und Verhalten  
Welche Werte?  
Auf den ersten Blick  
Was wollen sie?  
Wie bitte?  
Internet sei Dank?  
Orwell lässt grüssen  
Die Probleme lösen!  
Einige Grundregeln  
Und als Kunden  
Fazit  
Anmerkungen

### **2) Willkommen - oder auch nicht!**

Willkommen - wirklich?  
Keiner da?  
Keiner blickt dir hinter das Gesicht  
Passende Lautstärke bitte  
Say you to me  
Nicht gleich abstempeln  
Zwischen den Zeilen  
Aktiv zuhören  
Souverän am Telefon  
Was ist denn mit denen los?  
Hallo, Sie!  
Wer ist dieser Kunde?  
Ehret das Alter  
Ach so, darf ich?  
Ende Gelände  
Und als Kunden  
Fazit  
Anmerkungen

### **3) Was wollen Sie eigentlich?**

Was will der Kunde?  
Kundenfreundliche Prozesse  
Die Übung Nummer Eins  
Die Erlebniswelt  
Rollen im Kundengespräch  
Ladies First  
Kinder: Kunden von morgen?  
Nicht übertreiben  
Datenschutz?  
Alles, was Recht ist  
Ist das nicht so?  
Zum Thema Handys  
Zeitmanagement im Kundendienst?  
Wie lange haben Sie Zeit?  
Und als Kunden  
Fazit  
Anmerkungen

### **4) Was haben Sie gesagt?**

Haben Sie mich verstanden?  
Gerüchte - immer gleich zur Hand  
Die Abstreitfalle  
Achtung Stress  
Fachbegriffe oder Slang?  
Wer fragt, der führt  
Was soll ich mit dieser Information?  
Still waters run deep  
Deutsche Sprach - Schwere Sprach  
Alles mega, oder was?  
Die Übung 100  
Denglisch  
Thesaurus: Horizont erweitern  
Botschaften im Gespräch  
Spiele Erwachsener  
Wo kann ich nachschauen?  
Und als Kunden  
Fazit  
Anmerkungen

### **5) Lösungen haben Vorrang**

Probleme sind Chancen  
Sind auch Reklamationen Chancen?  
Maslow - aber richtig!  
Nichts erfinden!  
Das Harvard-Konzept  
Der K-Faktor  
Isch guet?  
Ausgerechnet Hitler!  
Kleine Geschenke  
Und Tschüss  
Brief nach einer Reklamation  
Feedback?  
Traue keiner Statistik  
Manchmal fragen wir lieber nicht  
Wollen Sie das wirklich wissen?  
Harry holte nie einen Wagen!  
Schlusspunkt: Und jetzt?  
Befähigen  
Das Ziel ist das Ziel  
Close the Learning Gap  
Epilog: Wir sind alle auch Kunden  
Beobachtungen  
Zu ganz guter Letzt