

INHALT

Einführung	6	3.3 So führen Sie mit den Augen des Kunden	119
01/ Kunden: Was wollen sie wirklich?	10	3.4 So sprechen Ihre Produkte und Prozesse Kunden wirklich an	149
1.1 Der König Kunde hat immer recht, oder?	17	04/ Gut ist nicht gut genug. SPARKLE!	168
1.2 Die Kunden heute – unterschiedlich und doch gleich	24	4.1 Sie brauchen Neugier, Können, Leidenschaft und Sinnhaftigkeit	173
1.3 B2B oder B2C – am Ende zählt der Kontakt von Mensch zu Mensch	34	4.2 So gestalten Sie Momente positiver Überraschung	186
02/ Der Kunde im Zentrum: Was bringt's?	40	4.3 SPARKLE heute und morgen	195
2.1 Karten auf den Tisch – Zahlen, Daten, Fakten	46	05/ SPARKLE-Momente live	204
2.2 Ein Kunde, kein Kunde oder mein Kunde	56	Danke	216
2.3 So lange kann eine Kundenbeziehung sein	62	Über die Autorin	217
03/ Ran an die Arbeit: Perspektive wechseln!	72	Quellen/Zitate.....	218
3.1 So leben Sie eine kundenzentrierte Unternehmenskultur	81	Literaturhinweise.....	220
3.2 So stellen Sie als Mitarbeiter Ihre Kunden ins Zentrum	99	Rechtliche Hinweise.....	222