

Vera F. Birkenbihl

Birkenbihl on Service

Mit 47 Fallbeispielen und konkreten
Handlungsalternativen

© des Titels »Birkenbihl on Service« von Vera F. Birkenbihl (ISBN 978-3-86881-742-3)
2019 by Redline Verlag, Münchner Verlagsgruppe GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

REDLINE | VERLAG

Inhalt

Hier geht's los	7
Ein Buch oder ein Seminar?	
Beides, ein Buch-Seminar!	7
Hinweis	10
TEIL I: Grundlagen.....	13
Aufgabe 1: Kunde König – König Kunde?	14
Aufgabe 2: (KaWa) SERVICE.....	14
Fallbeispiel: Versicherungen.....	18
Die Kunden-Erwartung.....	24
Kunde – König?.....	26
Eine neue Ära?.....	36
Ein IST-Zustand und zwei SOLL-Zustände?.....	58
IST vs. SOLL: Pre-Sales	60
IST vs. SOLL: Sales	64
IST vs. SOLL: REKLAMATIONEN	65
MATERIELL oder IMMATERIELL? Oder: Reklamation als Erfolgsfaktor?.....	70
Zwischenspiel: Kommunikations-Kaizen®	83
Systematische Verbesserung von Service-Situationen	84
Teil II: SERVICE-Management.....	101
Aufgabe 1: Das KaWa »KUNDE«.....	103
Aufgabe 2: Sieben Service-Fragen	104
Aufgabe 3: Das BERUFE-ABC	106
Besprechung der Aufgaben	109
Aufgabe 1: Das KaWa »KUNDE«.....	109

Antworten auf Service-Fragen 1 bis 3.....	114
REKLAMATION (Auflösung Frage 4).....	119
Kunden als Info-Quelle? (Auflösung SERVICE-Fragen 5 bis 7).....	125
Aufgabe 3: Das BERUFE-ABC (Was so eine kleine ABC-Liste über SERVICE aussagt ...).....	130
18 Service – Fallbeispiele	136
8 Negativ-Beispiele zum Ver-GLEICH	137
10 Positiv-Beispiele, die Mut machen!	146
Die Strategie von Barbara GLANZ – eine ganz persönliche Note	155
Anhang.....	163
Merkblatt Nr. 1: ABC-Technik.....	164
1. Intro ABC.....	164
ABC-Spiel: Erste Inventur	165
PROTOKOLLE mit Hilfe von ABC-Listen?	173
Merkblatt Nr. 2: KaWa-Technik	176
Intro KaWa	176
Erste ÜBUNG	180
Beispiel-KaWa.s•	180
KaWa-Techniken im Alltag.....	183
Literaturverzeichnis.....	185
Stichwortverzeichnis.....	187