

Startschuss zum Aufbruch in die Zukunft

- 6 Dienstleistung als Service und Produkt
- 10 Der Weg zum Dienstleister
- 12 Unternehmensbeispiele zeigen den Erfolg
- 14 Dienstleistung als Erfolgsfaktor
- 16 Zeit für neue Ideen und Konzepte

Fit für die Zukunft?

- 20 Wie dienstleistungsorientiert ist Ihr Unternehmen?
- 25 Was leisten Sie im Vergleich zum Wettbewerb?
- 28 Lernen Sie Ihre Kunden kennen
- 31 Kundenbefragung – was Ihr Kunde wirklich will
- 37 Kennen Ihre Kunden Ihre Dienstleistungen?

Mit neuen Ideen zum Ziel

- 40 Neue Dienstleistungen aus Reklamationen entwickeln
- 44 Im Team neue Ideen finden
- 46 Kreativ neue Dienstleistungen schaffen
- 54 Ziele festlegen und formulieren

Setzen Sie Ihre Dienstleistungsideen erfolgreich um

- 58 Ihre Mitarbeiter als Dienstleister
- 60 Organisieren Sie Ihre innerbetrieblichen Abläufe
- 65 Der erste Eindruck entscheidet
- 69 Was soll Ihre Dienstleistung kosten?

Dienstleistungen erfolgreich vermarkten

- 76 Bauen Sie auf Ihren Stammkunden auf
- 80 Stammkunden sind die besten Werbeträger
- 82 Durch Dienstleistung neue Kunden gewinnen
- 89 Durch Nachbetreuung den nächsten Auftrag sichern
- 91 Mit Finanzdienstleistungen Kunden binden

Kontrollieren Sie den Erfolg Ihrer Dienstleistung

- 96 Gewinnen Sie Erkenntnisse aus Ihren betrieblichen Zahlen
- 99 Qualitätsbeurteilung durch Ihre Kunden
- 102 Lernen Sie aus Ihren Fehlern
- 108 Erfolgsfaktoren aus der Praxis