

Ralf R. Strupat

Das bunte Ei

Mit Kundenbegeisterung gewinnen

orell füssli Verlag

Inhalt

Einführung 7

1. Teil:

Die Berge der Überwindung meistern – Aufbruch ins Begeisterungsland 17

1. Kundenfrust – Spiel ohne Grenzen 19
2. Warum Kundenbegeisterung heute unerlässlich ist
und woran man sie erkennt 28
3. Ausrüstung für die Reise zur Kundenbegeisterung 42

2. Teil:

Der Kunde, das unbekannte Neuland 51

4. Reif für die Rückzugsinsel – was Kunden frustriert 53
5. Vier Begeisterungs-Werte 81
6. Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren 89
7. Neon-Reklame über Seinschein-City:
Warum Marketing allein nichts bewirkt 100

3. Teil:

Streiflichter aus Lustheim –

Was Kunden am meisten schätzen 105

8. Drei Zauberworte zum Herzen des Kunden 107
9. Einzigartige Erlebnisse für Kunden inszenieren 114

4. Teil:

Die Berge der Herausforderung meistern – Kunden- begeisterung in verschiedenen Wirtschaftszweigen 131

10. Kundenbegeisterung in der
Investitionsgüterindustrie 133

- 11. Kundenbegeisterung im Handwerk 146
- 12. Kundenbegeisterung im Einzelhandel 154
- 13. Kundenbegeisterung mit Dienstleistungen 163

5. Teil:

Aufbruch zur Erfolgsinsel –

Entwickeln Sie Ihre Kundenbegeisterungsstrategie 173

- 14. Strategie ist der beste Kompass 175
- 15. Den genauen Bedarf ermitteln und Innovationspotenzial erkennen 186
- 16. Mitarbeiter, die Mitreisenden zur Erfolgsinsel 204
- 17. Diamanten schleifen 211
- 18. Eine begeisternde Unternehmenskultur schaffen 219

Ihre Erfolgsinsel im Mehr – Ankommen am neuen Ufer 234

Literatur 237

Abbildungsnachweis 238

Danksagung 239

Über den Autor 240