

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT VON FRANK MARRENBACH	6
PROLOG	9
Die Antwort ist immer Service	
1. SERVICE MACHT DIE MARKE	31
Wie Sie Ihre Kunden zu Fans fürs Leben machen	
2. SERVICE IST IMMER PERSÖNLICH	77
Warum Sie das Zielgruppendenken vergessen können	
3. POSTDIGITALE KUNDENBEGEISTERUNG	133
Warum Service die beste Digitalisierungsstrategie ist	
4. ALLEINSTELLUNGSMERKMAL SERVICE	191
Wie Sie sich für den digitalen Wettbewerb wappnen	
5. SERVICE BRAUCHT FREIRÄUME	223
Warum die besten Leader den besten Service haben	
SERVICE-EXCELLENCE:	253
Zehn Schritte zur Kundenbegeisterung	
NACHWORT VON REGINE SIXT	254
QUELLENVERZEICHNIS	256
STICHWORTVERZEICHNIS	260
DER AUTOR	263