

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Geleitwort.....	7
Inhaltsverzeichnis.....	9
<b>1. Unternehmensplanung.....</b>	<b>13</b>
1.1 Wahnsinn, wie schafft Ihr das alles?.....	13
1.2 Organisieren Sie Ihren Erfolgstag!.....	16
1.3 Drei Wochen Urlaub? Kein Problem!.....	18
1.4 Jährlich planvoll besser werden.....	24
<b>2. Büroorganisation.....</b>	<b>27</b>
2.1 Mit Gewinn telefonieren.....	27
2.2 Mit gutem Gewissen in den Feierabend.....	32
2.4 Sind wir die Bank für Kunden?.....	43
2.5 Vom Zeiträuber zum Nutzenstifter.....	45
2.6 Ankommen und sofort loslegen!.....	48
2.7 Ballast abwerfen rechnet sich.....	52
<b>3. Beratung &amp; Verkauf.....</b>	<b>59</b>
3.1 Die falschen Kunden schaden.....	59
3.2 Kleinigkeiten machen Kunden happy.....	63
3.3 Auf die Vorbereitung kommt es an.....	67
3.4 Mein Nerven-Schonprogramm.....	75
3.5 Ein unwiderstehliches Angebot.....	77
3.6 Lohnt sich der Aufwand überhaupt?.....	81
3.7 Arbeit fertig. Kunde happy?.....	85

3.8	Klicken, anschauen, kaufen. . . . .	88
3.9	Ein Geschenk, besser zu werden. . . . .	92
3.10	Weiterempfehlung ist kein Zufall . . . . .	98
3.11	Sei einzigartig und sprich darüber. . . . .	102
3.12	Ein überzeugendes Angebot reicht . . . . .	105
<b>4.</b>	<b>Fahrzeuge . . . . .</b>	<b>109</b>
4.1	Gut gerüstet zum Kunden . . . . .	109
4.2	Was wir von Piloten lernen können . . . . .	114
4.3	Formulare vergessen gibt's nicht. . . . .	116
<b>5.</b>	<b>Werkstatt &amp; Lager . . . . .</b>	<b>119</b>
5.1	Wiedersehen macht Freude . . . . .	119
5.2	Maschine defekt, Kunde sauer . . . . .	123
5.3	Einfach wissen, wer was hat . . . . .	126
5.4	Wer sucht, stresst und arbeitet nicht. . . . .	128
5.5	Die Werkstatt als Eventlocation. . . . .	130
<b>6.</b>	<b>Baustelle . . . . .</b>	<b>139</b>
6.1	So geht das Extra ohne Probleme . . . . .	139
6.2	Effizient in den Tag starten . . . . .	142
6.3	Mit Kreuzchen wissen, was läuft . . . . .	145
6.4	Mehr leisten, als erwartet wird . . . . .	147
6.5	So verläuft die Abnahme erfolgreich. . . . .	151
<b>7.</b>	<b>Mitarbeiter . . . . .</b>	<b>157</b>
7.1	Motivation statt Missverständnis. . . . .	157
7.2	Vom ersten Tag an dabei. . . . .	163
7.3	Das Handy als Handwerkszeug . . . . .	168
7.4	Mut zum Meckern machen . . . . .	173
7.5	Wie Sie verbindlich, aber fair führen . . . . .	176
7.6	Mit neuen Ideen auf Talentsuche. . . . .	182
7.7	Talente finden, führen und formen. . . . .	186

8. Zukunft Handwerk.....	195
8.1 Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.....	195
8.2 Veränderungen in Krisenzeiten.....	209
Schlusswort.....	215
Der Autor.....	217
QM1 – Die Handwerksakademie.....	227
Stichwortverzeichnis.....	229