

INHALT

INTRO WARUM BIST DU HEUTE MORGEN AUFGESTANDEN? 9

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR ALLE FÄLLE

PÜNKTLICH ANKOMMEN	11
ERSTER EINDRUCK	14
SPRACHE, DIE VERTRAUEN AUFBAUT	20
BEGRÜSSUNG	27
INFORMATION DES KUNDEN	33
EIGENTUM DES KUNDEN SCHÜTZEN	37
ARBEITSPLATZ EINRICHTEN	41
PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN	45
KINDER, KRANKE, SENIOREN	51
NACHBARN DES KUNDEN	55
KOLLEGEN ARBEITEN IM TEAM	57
REINIGUNG	62
ABNAHME	65
MONTAGE- oder LIEFERFEHLER	70
SCHADENSFÄLLE	73
REKLAMATIONEN ALS CHANCE	77
FEEDBACK UND EMPFEHLUNGEN EINHOLEN	83
KUNDENDIENST NOTDIENST	89
ACHTSAMKEIT UND WERTSCHÄTZUNG	93

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR SCHWIERIGE ZEITGENOSSEN

KUNDEN, DIE ALLES KONTROLLIEREN WOLLEN	100
KUNDEN, DIE MEINEN, ALLES BESSER ZU WISSEN.....	102
KUNDEN, DIE GERNE PROVOZIEREN.....	104
KUNDEN, DIE AGRESSIV WERDEN.....	106
KUNDEN, DIE FREUNDLICH-AUFDRINGLICH SIND	108
KUNDEN, DIE DEN PREIS IN FRAGE STELLEN	110
KUNDEN, DIE ZWEI GESICHTER HABEN	112
KUNDEN, DIE GERNE VIEL REDEN	114

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR ANSPRUCHSVOLLE SITUATIONEN MIT KUNDEN	117
---	------------

LIFEHACK KÖRPERSPRACHE UND GESTIK.....	127
---	------------

LIFEHACK MIMIK	138
-----------------------------	------------

UNTERSTÜTZENDE FIRMEN UND PERSONEN	143
---	------------

DIE AUTORIN	144
--------------------------	------------

SEMINARINFOS	145
---------------------------	------------