

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Geleitwort.....	7
Inhaltsverzeichnis.....	9
1. Unternehmensplanung.....	13
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
2. Büroorganisation.....	27
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
3. Beratung & Verkauf.....	59
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
4.	Fahrzeuge	109
4.1	Gut gerüstet zum Kunden	109
4.2	Was wir von Piloten lernen können	114
4.3	Formulare vergessen gibt's nicht.	116
5.	Werkstatt & Lager	119
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
6.	Baustelle	139
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
7.	Mitarbeiter	157
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

Schlusswort	195
Der Autor	197
QM1 - Die Handwerksakademie	203
Stichwortverzeichnis	205