

Sabine Hübner | Carsten K. Rath

Das beste Anderssein ist Bessersein

Sabine Hübner | Carsten K. Rath

Das beste Anderssein ist Bessersein

Wie Kundenbegeisterung gelingt!

REDLINE | VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://d-nb.de> abrufbar.

Für Fragen und Anregungen:

lektorat@redline-verlag.de

2., aktualisierte Auflage 2016

© 2016 by Redline Verlag, ein Imprint der Münchner Verlagsgruppe GmbH,
Nymphenburger Straße 86
D-80636 München
Tel: 089 651285-0
Fax: 089 652096

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Redaktion: Ulrike Kroneck, Melle-Buer
Umschlaggestaltung: Karen Schmidt, München
Satz: Helmut Schäfer Grafik + Satz, Hofheim a.Ts.
Druck: ▲▲▲
Printed in Germany

ISBN Print 978-3-86881-619-8
ISBN E-Book (PDF) 978-3-86414-873-6
ISBN E-Book (EPUB, Mobi) 978-3-86414-872-9

Weitere Informationen zum Verlag finden sie unter

www.redline-verlag.de

Beachten Sie auch unsere weiteren Imprints unter
www.muenchner-verlagsgruppe.de

Inhalt

Vorwort zur zweiten Auflage	9
Einleitung:	
Wenn Kundenherzen höher schlagen	11
Der Kern: Philosophie	21
Die Klammer: Leadership	55
Talentauswahl:	
Perlen finden statt Klone casten	75
Bildung:	
Persönlichkeiten entwickeln statt Fakten pauken	93
Kommunikation:	
Miteinander reden statt schriftlich anweisen	109
Wertschätzung:	
Klares Fairplay statt schwammiges Feedback	125
Entscheidungsfreiheit:	
Spielräume öffnen statt Erbsen zählen	141
Wachstum:	
Leistung messen statt nur auf Erfolg hoffen	161

Partizipation:	
Andere Ideen zulassen statt nur die eigenen	177
Kundenloyalität:	
Kunden begeistern statt bequatschen	189
Excellence neu denken	207
Über die Autoren	211
Anmerkungen	217
Literaturverzeichnis	221

*Danke an unsere Mamas Johanna und Christa –
dafür, dass sie beide nie versucht haben,
uns »Feuerpferde« zu zähmen und uns so lieben,
wie wir sind.*

Sabine und Carsten