

VORWORT

„Service ist der Schlüssel zum Erfolg“ – das gilt besonders in der Industrie. Egal, ob im Innendienst, Außendienst oder als Servicetechniker.

Die Qualität des Services entscheidet heute mehr denn je über den Erfolg eines Unternehmens.

Kunden erwarten nicht nur hochwertige Produkte, sondern auch schnelle, zuverlässige und maßgeschneiderte Lösungen.

In diesem Buch möchte ich zeigen, wie exzellenter Service in all diesen Bereichen den Unterschied macht – und wie Unternehmen und Fachkräfte durch den richtigen Serviceansatz nachhaltig erfolgreicher werden können.“

Viel Spaß und Erfolg beim Lesen.

Ihr *H. Haegemann*

Heino Haegemann

DER ERSTKUNDE WIRD STAMMKUNDE

- ▶ Durch sehr guten After-Sales-Service
- ▶ Konsequente Nachbetreuung
- ▶ Antizyklisch vorgehen

VIER SCHRITTE ZUM SERVICE-STAND IHRES UNTERNEHMENS

- ▶ **Schritt 1:** Analysieren Sie Ihre augenblickliche Situation
- ▶ **Schritt 2:** Definieren Sie Ihre Leistungen in allen vorhandenen Kundenkontaktstufen
- ▶ **Schritt 3:** Stimmen Sie diese auf die Ansprüche und Wünsche der Kunden ab
- ▶ **Schritt 4:** Verbessern Sie Ihre Service-Leistungen, indem Sie Service-Module und Prozesse formulieren

