

Inhaltsverzeichnis

1	Ohne Empfehlung geht es nicht .	7
	• Warum Empfehlungsmarketing ein Muss ist	8
	• Empfehlen heißt, aus dem Bauch heraus zu handeln.	9
	• Praxis und Philosophie des Empfehlungsmarketings	10
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	11
2	Voraussetzungen für erfolgreiches Empfehlungsmarketing	12
	• Was Spitzenleistungen auszeichnet.	13
	• Ein Beispiel aus der Praxis	14
	• In fünf Schritten zur Höchstleistung.	16
	• Checkliste	27
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	29
3	Wie Sie Empfehlungen auslösen – so funktioniert’s	30
	• Was erwarten Ihre Kunden?	30
	• Was Sie über Ihre Kunden wissen müssen	31
	• Ohne Anerkennung und Aufmerksamkeit geht es nicht	34
	• Die Kür: Wie Sie Erwartungen übertreffen	35
	• Checkliste	42
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	45

4	Empfehlungsmarketing in der Praxis	46
	• Die Empfehlungsfrage – wann man sie stellen darf	47
	• Kundenzufriedenheit als Weg zur Empfehlungsfrage	48
	• So können und dürfen Sie fragen	52
	• Wie gut ist die Empfehlung?	57
	• Empfehlungswege – Quo vadis?	61
	M agazinseite Wie Sie die Voraussetzungen schaffen.	62
	• Checkliste	65
	Auf den Punkt gebracht	68
5	Probleme mit der Empfehlung	69
	• Vorwand versus Einwand.	69
	• So gehen Sie mit Vorwänden um	70
	• Von Vorwänden, Einwänden und Auswegen	72
	• So entkräften Sie Einwände und Probleme	76
	• Checkliste	79
	Auf den Punkt gebracht	81
6	Wie Sie negative Empfehlungen verhindern	82
	• Aktives Beschwerdemanagement	84
	• Der Ernstfall: Ihr Kunde steht vor Ihnen	86
	• Die Vertrauensbasis	88
	• Checkliste	88
	Auf den Punkt gebracht	90

7	Netzwerke – Der Königsweg . . .	91
	• Warum und wie es funktioniert	93
	• Wie Sie systematisch davon profitieren . .	94
	• Nutzen und Gewinn	95
	• Unterschiede und Gemeinsamkeiten	96
	• Checkliste	98
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	100
8	Pressearbeit als Instrument des Empfehlungsmarketings	101
	• Wann Journalisten anbeißen	102
	• Der Presstext.	104
	• So versenden Sie die Information	107
	• Checkliste	108
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	110
9	Das Internet als Plattform zur Empfehlung	111
	• Informationsquelle Nr. 1	111
	M agazinseite Wie Sie Kontakte knüpfen und erhalten	112
	• Bewertungssysteme	116
	• Checkliste	118
	<i>Auf den Punkt gebracht</i>	120
	 Literatur	121
	Stichwortverzeichnis	122