

# Inhalt

## Einführung 7

### 1. Teil:

---

#### **Die Berge der Überwindung meistern – Aufbruch ins Begeisterungsland 17**

1. Kundenfrust – Spiel ohne Grenzen 19
2. Warum Kundenbegeisterung heute unerlässlich ist  
und woran man sie erkennt 28
3. Ausrüstung für die Reise zur Kundenbegeisterung 42

### 2. Teil:

---

#### **Der Kunde, das unbekannte Neuland 51**

4. Reif für die Rückzugsinsel – was Kunden frustriert 53
5. Vier Begeisterungs-Werte 81
6. Basis-, Leistungs- und Begeisterungsfaktoren 89
7. Neon-Reklame über Seinschein-City:  
Warum Marketing allein nichts bewirkt 100

### 3. Teil:

---

#### **Streiflichter aus Lustheim –**

#### **Was Kunden am meisten schätzen 105**

8. Drei Zauberworte zum Herzen des Kunden 107
9. Einzigartige Erlebnisse für Kunden inszenieren 114

### 4. Teil:

---

#### **Die Berge der Herausforderung meistern – Kunden- begeisterung in verschiedenen Wirtschaftszweigen 131**

10. Kundenbegeisterung in der  
Investitionsgüterindustrie 133

11. Kundenbegeisterung im Handwerk 146
12. Kundenbegeisterung im Einzelhandel 154
13. Kundenbegeisterung mit Dienstleistungen 163

5. Teil:

---

**Aufbruch zur Erfolgsinsel –**

**Entwickeln Sie Ihre Kundenbegeisterungsstrategie 173**

14. Strategie ist der beste Kompass 175
15. Den genauen Bedarf ermitteln und Innovationspotenzial erkennen 186
16. Mitarbeiter, die Mitreisenden zur Erfolgsinsel 204
17. Diamanten schleifen 211
18. Eine begeisternde Unternehmenskultur schaffen 219

**Ihre Erfolgsinsel im Mehr – Ankommen am neuen Ufer 234**

**Literatur 237**

**Abbildungsnachweis 238**

**Danksagung 239**

**Über den Autor 240**