

---

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Gebrauchsanleitung</b>	<b>9</b>
<b>Einleitung</b>	<b>13</b>
Soft Skills, um Kunden für sich zu begeistern	18
<b>Teil I: Mein persönlicher Beitrag</b>	<b>21</b>
Das Prinzip Selbstverantwortung	21
<b>Teil II: Mein Beitrag im Kundenkontakt</b>	<b>49</b>
Kundenbeziehungszyklus	49
In Kontakt kommen – Phase 1 des Kundenbeziehungszyklus	53
In Kontakt sein – Phase 2 des Kundenbeziehungszyklus	77
In Kontakt bleiben- Phase 3 des Kundenbeziehungszyklus	132
<b>Teil III. Das Trainingsprogramm</b>	<b>151</b>
Phase 1 – In Kontakt kommen – Einen guten, ersten Eindruck machen!	151
Phase 2 – In Kontakt sein – Den Maßanzug fertigen und anpassen	162
Der Sherlock Holmes in Ihnen – Motive erfragen	165
Phase 3 – In Kontakt bleiben – Einen nachhaltigen Eindruck hinterlassen!	179
Bewusstsein schaffen – leicht gemacht	182
Individuelle Entwicklungsaufgaben	183
<b>Zusammenfassende Erkenntnis</b>	<b>189</b>