

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Wie sieht mich mein Kunde?	9
1.1 Stellen Sie sich vor, Sie sind Ihr eigener Kunde	9
1.2 Der Schnellcheck für Durchblicker	12
2. Wer bin ich und was kann ich?	13
2.1 Wie Sie keine Aufträge mehr verschenken	13
2.2 Wie Sie mit Ihren Top-Leistungen den Schlüssel zum Erfolg finden	16
3. Das einheitliche Bild des Betriebes nach außen	23
3.1 Ersatzindikatoren für Qualität	26
3.2 Die fünf Säulen der Außenwirkung	28
4. Bestandsaufnahme im Betrieb	29
4.1 Außenwirkung Geschäftsausstattung	29
4.1.1 Handlungsbedarf? Der Schnellcheck für Durchblicker	33
4.1.2 So geht's: Geschäftsausstattung	33
4.1.3 Das Wichtigste auf einen Blick	36
4.2 Außenwirkung Firmensitz und Fahrzeuge	40
4.2.1 Handlungsbedarf? Der Schnellcheck für Durchblicker	44
4.2.2 So geht's: Der Firmensitz	44
4.2.3 So geht's: Firmenfahrzeuge	47
4.2.4 Das Wichtigste auf einen Blick	52
4.3 Außenwirkung Mitarbeiter	56
4.3.1 Handlungsbedarf? Der Schnellcheck für Durchblicker	60
4.3.2 So geht's: Mitarbeiter	61
4.3.3 So geht's: Umgangsformen	61
4.3.4 So geht's: Kleidung	63
4.3.5 Das Wichtigste auf einen Blick	66
4.4 Außenwirkung Internet	67
4.4.1 Handlungsbedarf? Der Schnellcheck für Durchblicker	71
4.4.2 So geht's: Internet	72
4.4.3 Das Wichtigste auf einen Blick	86
4.5 Außenwirkung – Schriftverkehr	88
4.5.1 Handlungsbedarf? Schnellcheck – für Durchblicker	89

4.5.2	Was erwartet mein Kunde von mir?	90
4.5.3	So geht's: Schriftverkehr	91
4.5.4	Das Wichtigste auf einen Blick	98
5.	Wiedererkennungswert steigern – Praxistipps	99
6.	Sinnvoll werben	101
6.1	Werbung in der Praxis umsetzen	102
6.2	Anzeigenwerbung	105
6.2.1	So geht's: Anzeige	107
6.2.2	Der eigene Anzeigen-Leitfaden	109
6.3	Poweranzeigen	110
6.4	Branchenverzeichnisse	112
6.5	Flyer	112
6.6	Was die Agentur empfiehlt	118
7.	Public Relations (PR) für Handwerker	119
8.	Versteckte Schätze im Handwerksbetrieb	123
8.1	Mitgliedschaften – Kooperationen	123
8.2	Tag der offenen Tür	124
8.3	Messen	125
8.4	Vorträge	127
8.5	„ABC-Tipps“ und Tricks für Handwerker-Werbung und Marketing	127
9.	Kunden finden und behalten	137
9.1	Kontaktaufnahme nach Abgabe des Angebots	137
9.2	Außendienst	138
9.3	Aktive Kundenpflege/Kundenbindung	139
	Stichwortverzeichnis	143
	Über die Autorin	147