

# INHALT

Vorwort .....	5
Inhaltsverzeichnis .....	7
<b>1. DIE NEUEN SPIELREGELN DER KUNDENGEWINNUNG .....</b>	<b>9</b>
<b>2. DIE WEBSITE – BASIS FÜR IHRE KUNDENKONTAKTE .....</b>	<b>21</b>
<b>3. JETZT ZIEHT WHATSAPP AUCH IN DIE BETRIEBE EIN.....</b>	<b>31</b>
<b>4. SO KOMMEN SIE BEI GOOGLE AUF DIE BESTEN PLÄTZE.....</b>	<b>37</b>
<b>5. AUF DIALOG UND GUTE STORYS SETZEN .....</b>	<b>43</b>
<b>6. MIT EMOTIONEN KUNDEN GEWINNEN .....</b>	<b>49</b>
<b>7. DEM KUNDEN AUF DER SPUR.....</b>	<b>57</b>
<b>8. SECHS, SETZEN!.....</b>	<b>63</b>
<b>9. „WEISS NICHT“ GIBT’S NICHT MEHR.....</b>	<b>73</b>
<b>10. CRM-SYSTEME FÜR DAS HANDWERK.....</b>	<b>79</b>
Stichwortverzeichnis .....	85