

# Mit Kundenbegeisterung gewinnen

Es genügt nicht mehr, Kunden zufriedenzustellen, denn „nur“ zufriedene Kunden sind abwanderungswilliger denn je. Wer Kunden langfristig binden will, muss überraschen, verblüffen und begeistern.

Carina Quast/Marktredwitz

■ Einzigartigkeit ist gefragt! Produkte und Serviceleistungen werden immer ähnlicher und gleichen sich wie ein Ei dem anderen. Nur Unternehmen, die es schaffen, ihre Kunden zu begeistern, verbessern ihre Marktposition. Aber Kundenbegeisterung ist keine Frage von billigen Kniffs und Tricks, sondern eine der Unternehmens- und Mitarbeiterführung. Denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen die Begeisterung nach außen tragen, ganz egal, ob am Telefon oder bei Kundenevents. Humorvoll und praxisnah zeigt der Autor Ralf R. Strupat anhand vieler Beispiele aus Handel und Industrie, Hand-



werk und Dienstleistung, wie Unternehmen zu bunten Eiern werden: anders, unverwechselbar, einzigartig. Mehr dazu unter [www.dasbunteei.de](http://www.dasbunteei.de)

## Das bunte Ei Mit Kundenbegeisterung gewinnen

Ralf R. Strupat  
Orell Füssli Verlag  
240 Seiten, gebunden  
ISBN 978-3-280-05265-5  
⇔24,00

Des Weiteren erscheint Mitte November das zweite Buch „Der Eiertanz. Mitarbeiter-Begeisterung als entscheidender Führungsfaktor“ (ISBN 978-3-280-05394-2). ■

ANZEIGE



**Veranstalter/Organisation**  
OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig  
Tel.: 03 41/4 84 74-3 08  
Fax: 03 41/4 84 74-3 90  
E-Mail: [event@oemus-media.de](mailto:event@oemus-media.de)  
[www.oemus.com](http://www.oemus.com)

Nähere Informationen zum Programm und Organisatorischem erhalten Sie unter [www.oemus.com](http://www.oemus.com)

## FAXANTWORT

03 41/4 84 74-3 90

- Bitte senden Sie mir das Programm zum **WHITE LOUNGE® – VENEERSYMPOSIUM** am 5./6. November 2010 in Leipzig zu.

Praxisstempel

Programminformationen in der E-Paper-Version des Laser Journals unter: [www.zwp-online.info/publikationen](http://www.zwp-online.info/publikationen)

## WHITE LOUNGE® – VENEERSYMPOSIUM

5./6. November 2010 in der WHITE LOUNGE® Leipzig

### THEMEN

#### Theorie/Wissenschaftliche Vorträge

- Frontzahnästhetik – Veneers als schonende Alternative (Möglichkeiten und Grenzen)
- Fallplanung und Vorbehandlung – KFO, Funktion, Bleaching
- Periorale Kosmetik, Funktion und direkte Veneers
- Konventionelle Veneers
- Non-Prep Veneers
- Lasercontouring, chirurgisches Contouring und adjuvante Therapien
- Misserfolge – Ursachen und Fehlervermeidung
- Rechtliche Aspekte bei ästhetischen Eingriffen
- Abrechnung und steuerliche Aspekte