



64

Kundendialog



24

Callcenter für alle



48

Event-Barometer



44

Superstar



06

Futuremanagement

Jeder macht sich mehrmals am Tag Gedanken über die Zukunft. Wie wird das Wetter? Wann ruft die Geliebte an? Wer wird heute Abend Deutschlands Superstar? Schießt Klose ein Tor? Zur Beantwortung dieser Fragen sucht jeder nach Strategien möglichst treffsicher zu prognostizieren. Warum eigentlich?

» SPEZIAL

10 **Trendforscher im Trend**

Peter Wippermann im Interview

12 **Und was studierst Du?**

Junge Menschen über Zukunftspläne und -ängste sowie andere (Über-)Flüssigkeiten

14 **Liebe im Büro**

Darauf sollten Führungskräfte achten

18 **Was ist ein Nerd?**

Andere gibt es schon genug

19 **CallCenter in Deutschland**

Kein Platz für Emotionen?

20 **Der Hypnosecoach**

Vom NLP zur Hypnose. Eine Reise ins Unterbewusstsein

24 **Callcenter für alle**

Zukunft Deutschland aus Sicht unserer Politiker

30 **Drucker unter Druck**

Was unterscheidet die klassische Druckerei vom Online-Druck-Discounter?

» DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

34 **Callcenter-Messen**

Feedback von Ausstellern, Besuchern und Nicht-Besuchern

36 **Die Kunst des Kleinseins**

Kleine Dienstleister im Preiskampf

» MARKETING | VERTRIEB

38 **Verkaufen war gestern**

Alexander Christiani im Experten-Interview

41 **Das perfekte Entrée**

Der erste Eindruck zählt

44 **Deutschland sucht den Superstar**

Deutschlands bedeutendster Wettbewerb in der Kundenorientierung

48 **Das Event-Barometer schlägt weiter aus**

Die richtige Location entscheidet über den Erfolg

14

Liebe im Büro



30

Drucker unter Druck



20

Der Hypnosecoach

Impressum:

HERAUSGEBER:
SCOUT MEDIA
Verlagsgesellschaft
Dennis Schottler

CHEFREDAKTEUR:
Matthias Pawlowski

SCOUT REPORTER:
Lennart Achterberg
Jasmina Neumann
Daniel Schwanck
Jutta Neumann
Olaf Best

BILDREDAKTION:
Daniela Simon

**ANZEIGENVERKAUF
UND DISPOSITION:**
Tanja Brugger
Renata Böhm

VERSAND:
Daniel Weimar
Nadine Tondar

LAYOUT:
Peter Müller
Melanie Klein

LEKTORAT:
Stefanie Achtelik

DRUCK:
Stürtz GmbH, Würzburg

TITELFOTO:
Photosani © fotolia.de

BILDNACHWEISE:

S. 6: Alon Othnay © fotolia.de
S. 12: Bohanka © fotolia.de
S. 14: Henry Bonn © fotolia.de
S. 16: Nikolai Sorokin © fotolia.de
S. 18: Kitty © fotolia.de
S. 24: uvview © fotolia.de
S. 36: Sebastian Duda © fotolia.de
S. 43: Fossilpopil © fotolia.de
S. 44: Luftbildfotograf © fotolia.de
S. 44: goby © fotolia.de
S. 44: archideaphoto © fotolia.de
S. 54: Eisenhans © fotolia.de
S. 54: adhoc672 © fotolia.de
S. 58: ashtavakrasana © fotolia.de
S. 62: Carlos Nobre © fotolia.de
S. 64: Andreas Haertle © fotolia.de
S. 70: Nmedia © fotolia.de
S. 73: Nerlich Images © fotolia.de
S. 74: andreas © fotolia.de
S. 82: Kzenon, Franklin-Arts © fotolia.de
S. 82: Deminos, deleted © fotolia.de
S. 82: Agence DER, 2jenn © fotolia.de
S. 82: Ewe Degiampietro © fotolia.de
S. 82: LaCatrina © fotolia.de

STÄNDIGE RUBRIKEN

Editorial	03
Inhalt	04
Punk	74
Leserbriefe	76
Glossar	78
Vorschau	82

» HARDWARE | SOFTWARE

- 58 **Implementierung der CRM-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software**
Als professioneller Anbieter von virtuellen Bürodienstleistungen setzt DiConn auf die CRM-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software und bietet Kunden damit ein außergewöhnliches Maß an Flexibilität.
- 62 **Wann beamen wir uns per Telefon zum Mond?**
Profi-Interview mit einem Fachhändler
- 64 **Auf den richtigen Kundendialog kommt es an**
Profi-Interview mit Berndt Walz von sogedes
- 67 **Virtuelle Callcenter haben gewonnen**
BGH-Entscheid zum Thema Homeoffice
- 68 **Sprachbiometrie**
Der individuelle Schlüssel Ihrer Stimme!

» PERSONAL

- 52 **Menschen. Pferde. Emotionen.**
„Big Number“ bricht auf zu neuen Lernwelten
- 54 **Web 2.0**
Fluch oder Segen für die Personalgewinnung?
- 56 **Blended Learning**
profiTel erklärt die Lernform der Zukunft
- » INTERNET**
- 70 **Retargeting**
Der AdWords-Turbo?
- 73 **Eigenlob stinkt**
Wie realistisch sind Kundenbewertungen im Web?