

Inhalt

	Vorstellung der Autorinnen	
	Daniela A. Ben Said	7
	Ursula Wintgens	11
	Vorwort	17
Kapitel 1	Der Eingangsbereich	
	Ursula Wintgens:	
	Mitarbeiter und Zuverlässigkeit	19
	Daniela:– Die Coachin:	
	Konsequente Führung	26
Kapitel 2	Obst und Gemüse	
	Ursula Wintgens:	
	Frische – Vielfalt – Planung	47
	Daniela – die Coachin:	
	Führung als Imagefaktor	59
Kapitel 3	Brot, Milch, Wurst – Selbstbedienung	
	Ursula Wintgens:	
	Basics, die jeder braucht und selbst nutzt	91
	Daniela – die Coachin:	
	Kommunikation als Führungsinstrument	104
Kapitel 4	Fleisch und Käse – Bedienungsabteilung	
	Ursula Wintgens:	
	Sie haben viel Auswahl	127
	Daniela – die Coachin:	
	Diversity (= Vielfalt) als Mehrwert	146

Kapitel 5	Reinigungsmittel und Hygieneartikel	
	Ursula Wintgens:	
	Bereinigungen von Konflikten und Teams sind wichtig	182
	Daniela – die Coachin:	
	Fehlermanagement und offene Kommunikation	186
Kapitel 6	Chips & Co	
	Ursula Wintgens:	
	Abends, wenn die Musik aus ist	197
	Daniela – die Coachin:	
	Selbstmanagement	212
Kapitel 7	An der Kasse	
	Ursula Wintgens:	
	Begeisterte Kunden	216
	Daniela – die Coachin:	
	Kundenverblüffung	234
Kapitel 8	Auf dem Parkplatz	
	Ursula Wintgens:	
	Kommunikation nach außen	248
	Daniela – die Coachin:	
	Social Media	268
	Dank	271