

---

## Danke!

An all die Menschen, die mir in den letzten Jahrzehnten das Leben als Kundin leichtgemacht haben. Manchmal haben Sie mich sogar begeistert. Dann habe ich diese Erlebnisse auch begeistert weitererzählt. Die Unternehmen haben also hoffentlich im Sinne von CXM profitiert. Danke für die vielen Beispiele, die ich in Beratung, Training oder Coaching als wahre Geschichten zum Besten geben kann. Geschichten über schlechte Erlebnisse schreibt das Internet genug. Ich freue mich umso mehr über jedes Gegenbeispiel. Danke auch an all die Unternehmer und Führungskräfte, die trotz Widrigkeiten an das Potenzial ihrer Mitarbeiter glauben und den CX-Weg weiter gehen, auch wenn sie immer wieder Rückschläge erleiden. Diese gehören wohl (leider) dazu.

In Bezug auf dieses Buch

... geht das größte Danke an meine Kinder Annika und Robin, die es in den letzten Wochen „nicht mehr ganz so toll“ fanden wie am Anfang, aber trotzdem stolz auf mich waren. Ich auch auf Euch: Ihr seid einfach unglaublich großartig!

... weiß ich nicht, ob ich es ohne meine Eltern geschrieben hätte, die mir mein ganzes Leben lang das Gefühl gegeben haben, dass ich alles schaffen kann. Danke für Eure volle Rückendeckung – nicht nur „gefühlsmäßig“, sondern sogar ganz konkret bis zum Feinschliff vieler Texte.

... bin ich einfach unglaublich froh, einen Lebenspartner an meiner Seite zu haben, der – Stress hin oder her – nicht einmal hinterfragt hat, warum ich das alles mache, und in den Fruststunden, die dieses Projekt neben allem Schönen auch hatte, mit unendlicher Geduld zugehört hat. Danke, Heiko, für Deine positive Gelassenheit, Dein „Jetzt“ und dafür, dass ich einfach so sein kann, wie ich bin!

... bin ich meiner Schwester unglaublich dankbar, dass sie sich trotz Kind und Kegel und Job die Zeit genommen hat, es vorab zu lesen, um mir eine weitere Leserperspektive zu bieten. So offenes Feedback kommt eben auch nur von einer Schwester – Danke, Petra!

... kann ich nur sagen: Danke, Helga O. – Du kamst mit Deiner Analytik genau zum richtigen Zeitpunkt ins Spiel. Ich weiß nicht, wie der Serviceteil ohne Dich ausgesehen hätte!

... weiß ich, liebe Helga E., dass es mit noch mehr Zeit noch besser hätte werden können – Danke für Deine stilistische Feinarbeit in der Zeit, die da war! Und ich weiß, dass Gleiches auch für Dich gegolten hätte, liebe Angie. Aber das Universum war offensichtlich der Meinung, dass es so gut genug ist.

... „Thank you“ an Prof. Dr. Phil Klaus – ich habe noch nie einen Wissenschaftler erlebt, der mit so viel Pragmatismus, Offenheit und Ideenreichtum jeden Kontakt als Chance sieht: Das Vorwort hat mich echt verlegen gemacht. Dieses Buch wird wohl nicht das letzte gemeinsame Projekt bleiben!

... gilt mein großes Danke auch meinen Kooperationspartnern, die unabhängig von eigenen Projekten viel Zeit investiert haben, ihr Wissen zur Verfügung zu stellen: Julia, Hawe und Simone – Ihr seid super!

... bin ich dankbar für die Bereitschaft meiner weiteren Gastbeitragenden Stephan Thun und Helmut Kazmaier und ihre spontane Unterstützung.

... auch an Sie, Herr Dr. Gestmann ein „großes Danke“ für Ihren Glauben von Anfang an und das überzeugende „Verkaufen“ meiner Idee an einen tollen Verlag.

...vielen Dank auch an Ruth, Dirk und Tanja und Hawe, die mit mir sehr offen ihr Autorenwissen geteilt haben. Davon kann man nicht genug bekommen.

... Danke an meinen ehemaligen Praktikanten Tobias Lüder, der nicht nur in unglaublicher Feinarbeit dafür gesorgt hat, dass ich auch noch die letzten fehlenden Freigaben einholen konnte, sondern auch den Blick über den Tellerrand hat schweifen lassen!

... ein herzliches Danke an Herrn Hobbeling, meinen Lektor von Verlagsseite: Sie wissen gar nicht, wie gut mir Ihre Gelassenheit, die schnellen Antworten und Ihre von Anfang an positiven Worte getan haben.

... auch Danke an alle, die ich jetzt möglicherweise vergessen habe. Denn dafür kann ich wohl nicht garantieren, bei der tollen Unterstützung, die ich erhalten habe.

...und last but not least: „Standing Ovation“ für alle nationalen wie internationalen Interviewpartner, die als CX-Experten mehr getan haben, als nur für ein Interview zu geben. Sie haben sehr offen Ihr Wissen geteilt, haben teils Stunden investiert, um mir zusätzliche Materialien und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, waren bereit, Zusatzfragen zu beantworten, die sich zwischendurch ergeben haben, haben sich intern um teils komplexe Freigabeprozesse bemüht und dann noch meine organisatorisch-rechtlich motivierten E-Mails ertragen. Ohne Sie alle wäre dieses Buch nicht möglich gewesen. Danke an (in alphabetischer Reihenfolge):

Dr. Nektarios Bakakis

Dirk Blumberg

Emilia Brad

Harry F. Bunn

Henry Davies

Dr. André Dybek

Michael Eggimann

Julia Epstein

Konstanze Fichtner

---

Victoria Gerards  
Sebastian Göbel  
Philipp Güttl  
Rob Haber  
Jutta Hacheneier  
Katharina Hauschild  
Ralf Hetzer  
Simone Jantzen  
Sandra Karl  
Helmut Kazmaier  
Prof. Dr. Phil Klaus  
Hans-Werner Klein  
Ralf Knöpfle  
Klaus Kobjoll  
Arnim Koch  
Andreas Konert  
Dr. Jochen Kootz  
Jörg Krauthäuser  
Dirk Kreuter  
Peter Kreuz  
Stefan Läufer  
Edwin van der Meerendonck  
Kate Nasser  
Marco Nierlich  
Helga Ochel  
Laila Pawlak  
Liz Pedro  
Claudia Pieroth-Gräf  
Dragan Previsic  
Dr. Jürgen Raith  
Silvio Riese  
Martina Röschlau  
Carsten Rumpf  
Petra Sammer  
Marek Sandrock  
Daniel Schubert  
Johannes A. Schuschu  
Dale Smith  
Prof. Dr. Ralf Strauß  
Adrian Swinscoe  
Jan Theisinger  
Stephan Thun

---

Marc Vandepaepeliere  
Ekaterina Walter  
Matt Watkinson  
Prof. Dr. Bernd Weber  
Wolfgang Weber  
Elmar Welling  
Prof. Dr. Martin Wetzels  
Christian Wewezow  
Ian Williams  
Carsten Witteck