

Vorwort	11
Liebe Leser	11
Einleitung	13
Das Ideal	13
... und die Dienstleistung	15
Grundlagen	17
Voraussetzungen	17
Persönliche Voraussetzungen	18
Persönliche Kompetenzen	23
Auftreten im Alltag	23
Höflichkeit	23
Servicekompetenz	29
Zurückhaltung	33
Pünktlichkeit	36
Diskretion	40
Kernkompetenz Fahren	45
Einstellung der Sitze	55
Das Team	59
Der Fahrer	59
Von Kopf bis Fuß	60
Die Ausrüstung	64
Die Disposition	68
Die Außenstehenden	71
Das Fahrzeug	77
Fahrzeugpflege innen	77
Fahrzeugpflege außen	84

Das Fahrzeug, Ihr Arbeitsgerät	88
Technische Einrichtungen	90
Mitführungspflicht	93
Sicherheit des Fahrzeuges.	95
Der Auftrag gehört (meist) zum Fahrzeug	95
Fahrten und Vorgehen	99
Transfer	99
As directed	99
Dinner Service	100
Road Show	100
Langstrecken	101
Stadtrundfahrten.	102
Chauffeursfahrten	103
Events	105
Zielfahrt	107
Von Auftragsannahme bis Ziel ... und auch wieder zurück	107
Auftragsannahme	107
Abfahrt.	109
Abholung.	110
Die Fahrt	112
Fahrtunterbrechungen	113
Ankunft am Zwischenziel	113
Abholung 2.	115
Fahrt 2	115
Abstellen.	117
Flexibles Arbeiten.	117

Bereitstellung	121
Bereitstellung Hotel/Unternehmen	123
Bereitstellung Flughafen/Bahnhof.	125
Bereitstellung Privathaushalt	125
Begrüßung	127
Ein- und Aussteigen.	127
Konversation	129
Finish.	130
Stichworte	133
Agenturen	133
Aggressive Fahrgäste	133
Arbeitsplätze	137
Besorgungen	138
Dienstanweisungen	139
Einladungen	139
Energiesparende Fahrweise	142
Fahrauftrag	145
Fehler und Irrtümer	145
Fremdsprachen	151
Flughafen	152
Flughafen „Infokiosk“	154
Haltung	155
Informationsquelle Internet	156
Kompetenz/Ortskunde	157
Konvoi- / Kolonnenfahrten	159
Kulturelle Eigenarten	162

Nichterscheinen des Kunden	164
Perspektiven	165
Quittungen.	166
Rauchen	167
Schäden	169
Sicherheitstraining	171
Spezielle Anforderungen	172
Trinkgeld	175
Unfälle	176
VIP-Service	178
Visitenkarten	179
Vor- / Nachteile	179
Wartezeit	180
Zufriedenheit	182
Rechtliches	185
Gesetze	187
Urteile	195
Zahlen	198
Nachwort	199