

Grundlagen für einen positiven ersten Eindruck S. 5

Fahrzeug-Außendarstellung	S. 7
Fahrzeuginnenraum	S. 11
Kundenservice	S. 15

1 Ertragsminderung vermeiden S. 19

Personalplanung	S. 21
Bußgelder und Säumniszuschläge	S. 41
Umgang mit dem Wettbewerber	S. 49

2 Umsatz steigern S. 63

Wirkungsvoll werben	S. 65
Service und Persönlichkeit	S. 73
Der eigene Internetauftritt	S. 78
Neue Geschäftsfelder erschließen	S. 91

3 Wirtschaftlichkeit verbessern S. 101

Fahrzeugwahl	S. 103
Fahrzeugausstattung	S. 119
Versicherungen	S. 131
Das Taxi als Werbeträger	S. 138