

**Inhaltsverzeichnis**

Vorwort ..... III

Vorstellung von Management Solution Partner & Autoren ..... IV

Über Management Solution Partner..... IV

Autoreninformationen ..... V

Management Summary- Kundengewinnung und -bindung ..... VI

Studiensteckbrief ..... VII

Hintergrund und Aufbau der Studie..... VII

Methodik & Statistik..... VII

Langzeitbetrachtung..... IX

  

1. Studienergebnisse ..... 10

1.1. Aktuelle Themen & Herausforderungen..... 10

1.2. Größte Unsicherheit..... 17

1.3. Sorgenvolle Entwicklung..... 20

1.4. Themen, der schlaflosen Nächte ..... 22

1.5. Strategiekonforme Herausforderungen ..... 23

1.6. Herausforderungen, die nicht in der Strategie aufgegriffen werden ..... 25

  

2. Weiterbildungsbedarf ..... 28

2.1. Wichtige & Herausragende Weiterbildungsinhalte..... 28

2.2. Nachhaltig wirksame Weiterbildungsinhalte..... 30

2.3. Absolvierte Weiterbildungen der Führungskräfte ..... 32

2.4. Absolvierte Weiterbildungen der Mitarbeiter ..... 34

2.5. Führungskräfte-Weiterbildungen in Planung ..... 36

2.6. Mitarbeiter-Weiterbildungen in Planung ..... 38

2.7. Weiterbildungswünsche ..... 40

2.8. Top Managementbücher der Führungskräfte ..... 42

3. Kundengewinnung & -bindung: Faktoren einer erfolgreichen Kundenbeziehung.....	46
3.1. Größte Herausforderung bei der Kundengewinnung und -bindung als Führungskraft.....	46
3.2. Wo und wie Neukunden gewonnen werden .....	49
3.3. Beitrag der Führungskräfte zu einer erfolgreichen und langfristigen Kundenbeziehung .....	52
3.4. Aktueller Social Media Auftritt der Führungskräfte und welche Rolle er für die Kundengewinnung und -bindung spielt.....	55
3.5. Zu guter Letzt .....	57
4. Fazit .....	61
Nachwort von Alexander Ortner .....	62