

# Inhalt

<b>Kraft tanken!</b> .....	<b>VII</b>
<b>1 Etwas Handwerkszeug muss sein – Action! Ziele, Rahmen und Vorgehensweise</b> .....	<b>1</b>
1.1 Zielgrößen, klar definiert und messbar .....	1
1.2 Teilnehmende nominieren und Besprechungsformate festlegen .....	7
1.3 Nicht zu viel versprechen: Das Erwartungsmanagement .....	13
1.4 Vorschlagswesen ja, aber Vorsicht .....	19
1.5 Dauert zu lange – Die vermeintlichen Quick Wins .....	24
<b>2 Kein Fliegen auf Sicht! Transparenz über die Herausforderungen</b> .....	<b>29</b>
2.1 Richtig in die Organisation reinhorchen .....	29
2.2 Geschäft eindeutig sortieren und benennen .....	35
2.3 Keine Datenwüsten: Die Pflicht zum Executive Summary .....	41
2.4 Relevante Werttreiber erkennen und gezielt danach steuern .....	47
2.5 Blick nach Außen: Die Konzepte der Wettbewerber kennen .....	52
<b>3 Raum für mehr Bewegungsfreiheit! Kapazitäten der Mitarbeitenden</b> .....	<b>57</b>
3.1 Straffen des Projektportfolios .....	57
3.2 Unnötige Tätigkeiten, Aufgaben und Pflichten ersatzlos streichen .....	63
3.3 Aufgaben bündeln und neu in der Organisation allokalieren .....	67
3.4 Entlastung durch schrittweisen Einsatz von digitalen Helfern .....	71
3.5 Hallo, wie geht es Dir? – Aktives Absenzenmanagement .....	76

<b>4</b>	<b>Aber bitte mit Sahne! Konsequentes Erschließen von Umsatzpotenzialen</b>	<b>81</b>
4.1	Vom Telefonbeantworten bis zum Nachfassen: Disziplin im Verkauf! ....	81
4.2	Upselling und Cross-Selling stärken .....	87
4.3	Einfache Komplementärleistungen und Zusatzangebote .....	91
4.4	Struktur und Ordnung ins Angebot bringen vs. „Wir können alles!“ .....	96
4.5	Neue Frenemies: Die Angebotsplattformen .....	101
<b>5</b>	<b>Achtung, Ballastabwurf! Durchkämmen und Abbauen der Kostenstruktur</b>	<b>107</b>
5.1	Plump, aber effektiv: Die Kostensenkungsliste .....	107
5.2	Prozesse konsequent standardisieren .....	113
5.3	Servicelevel bei Kunden und Mitarbeitenden reduzieren .....	118
5.4	Outsourcing-Potenzial ausschöpfen .....	122
5.5	Einkaufsmacht vollständig nutzen .....	126
<b>6</b>	<b>Adieu, Verlustbringer! Streichen oder Profitabilisieren defizitärer Leistungen</b>	<b>131</b>
6.1	Entdeckungsreise durch die Deckungsbeitragsrechnung .....	131
6.2	Einen aufs Haus – Sind die liebsten Kunden auch die profitabelsten? ....	137
6.3	Gezielte Preiserhöhungen gehen direkt ins Ergebnis .....	142
6.4	Nachbestellung führt zu Nachberechnung .....	148
6.5	Ego-Projekte konsequent abstellen .....	152
<b>7</b>	<b>Alle Karten auf den Tisch! Laufendes Kontrollieren und Nachjustieren der Maßnahmen</b>	<b>157</b>
7.1	Vorhaben auf einen Blick: Die Maßnahmenkarte .....	157
7.2	Verantwortliche passen zur Maßnahme – Nicht umgekehrt! .....	162
7.3	Fortschritt verfolgen und mit Zielen abgleichen .....	167
7.4	Bei ungenügendem Implementierungsfortschritt frühzeitig gegensteuern .....	172
7.5	Projektabschluss nach 100 Tagen inszenieren .....	176
	<b>Der Autor</b> .....	<b>181</b>
	<b>Index</b> .....	<b>183</b>