

# 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 allokieren .....                       | 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                    | Projektabchluss nach 100 Tagen inszenieren .....  | 176        |
| <b>Der Autor .....</b> | <b>181</b>  |            |
| <b>Index .....</b>     | <b>183</b>  |            |