

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung 8

Einführung

Zum Selbstverständnis 10

- 1 Musiker? Pädagoge? Unternehmer? 10
- 2 Die Rolle(n) der Lehrkraft 14
- 3 Dienstleistung »Lehrer« versus Berufung »Künstler« 15
- 4 Das Know-how 17
- 5 Selbstbild – Fremdbild – Image 18
- 6 Beruf – Privat 19

Ziele 20

- 1 Unternehmensgerichtete, kundengerichtete und mitarbeitergerichtete Ziele 20
- 2 Strategische, operative, monetäre und nicht-monetäre Ziele 21
- 3 Konfliktäre, komplementäre und neutrale Ziele 22
- 4 Operationalisierungen 23
- 5 Zeitperspektiven 24

Organisation und Grundlagen

I Organisation 25

- 1 Die sieben »P's« des Dienstleistungsmarketing 25
- 2 Produktprofil 27
 - Kernleistung und Zusatzleistung 28
- 3 Unterrichtsort 28
 - Üben und Unterrichten in der Wohnung 29
 - Der Unterrichtsraum 30
- 4 Eigenorganisation 33
 - Grundorganisation 33
 - Die Anwesenheitskontrolle 34
 - Protokolle 35
 - Reflexionen 36
 - Schülervorspiele 37
 - GEMA 37
 - Urheberrechtliche Probleme in der Praxis 38
 - Kopieren von Noten 40
 - Rundfunkbeitrag 41

II Der Unterrichtsvertrag 42

Der Vertragstext 42

Vertragsvordruck – Vertragsänderungen 49

III Finanzen 50

1 Das Honorar 50

Honorarfindung 50

Zeit- und Kostenstruktur 52

Vergleichshonorare 54

Das Honorar als Mittel zur Kundensteuerung 56

Das Honorar als Darstellungsmittel 57

Tarifstruktur 59

Tarifsystematik 59

Tarifierhöhung mittelfristige Planung 60

Zusammenfassung 60

2 Steuern 60

Die Einnahmen-Überschuss-Rechnung/Die Einkommensteuer 61

Die Umsatzsteuer 62

3 Finanzierungshilfen 63

Der Businessplan 66

IV Versicherungen 70

1 Die Künstlersozialkasse (KSK) 70

Voraussetzungen der Versicherungspflicht 71

Definitionen 71

Mindestgrenze des Arbeitseinkommens 71

Berufsanfänger 72

Private oder gesetzliche Krankenversicherung 72

Der Versicherungsbeitrag 73

Ausnahmen von der Rentenversicherungspflicht 74

Ausnahmen von der Kranken- und Pflegeversicherung 75

Befreiung von der Versicherungspflicht 75

Zuschuss zur privaten Krankenversicherung 76

Beginn und Ende der Versicherungspflicht 77

2 Unfallversicherung 77

3 Berufshaftpflichtversicherung 78

4 Instrumentenversicherung 78

5 Arbeitslosenversicherung 78

6 Berufsunfähigkeitsversicherung 79

7 Betriebskostenversicherung 81

8 Rechtsschutzversicherung 81

9 Altersvorsorge 81

Kunde und Kommunikation

V Kundensuche 85

- 1 Bedarfsuntersuchung 85
 - Zielgruppen 85
 - Die Sinus-Milieus* 2013 – Soziale Lage und Grundorientierung 88
- 2 Definition von Wettbewerb – Untersuchung der Wettbewerbsverhältnisse 90
- 3 Absatzwege – Werbung 91
 - Wirkung von Werbung 91
 - Werbestrategie 93
 - Werbemedien 94
 - Timing 100
 - Verkaufsförderung – Erfolgskontrolle 101
 - Unternehmensname 101

Exkurs: Fallbeispiel Marketing 102

- 4 Grundlagen der Öffentlichkeitsarbeit 103
- 5 Kundenbindung – Schülervorspiele 106
- 6 Chancen und Risiken 107
- 7 Emotionen, Motive und Bedürfnisse 109

Exkurs: Über Entscheidungsprozesse 112

VI Kommunikation 116

- 1 Die Selbstklärung 116
- 2 Das Nachfrager- und Verbraucherbild 118
- 3 Standardisierungen 120

Exkurs: Musikunterricht – Dienstleistung oder Bildungsgut? 121

VII Das Vorgespräch 130

- 1 Der erste Kontakt am Telefon 130
- 2 Das Vorgespräch 131
 - Die Begrüßung 132
 - Warum Unterricht? 132
 - Die Erläuterung des inhaltlichen Produktprofils 134
 - Das persönliche Umfeld 134
 - Das Instrument 135
 - Das Honorar 135
 - Der Vertrag 136
 - Die Verabschiedung 136

Exkurs: Über die Sprache 138

VIII Beurteilungen	139
Feedback-Gespräche	139

IX Problemsituationen 141

1 Standardkonflikte	142	
Motivationslücken	142	
Unterrichtsausfall	143	
Honorarerhöhung	144	
Einmischung von Eltern in den Unterricht		148
Kündigungen	149	
2 Modelle zur Wahrnehmung von Qualitätsmängeln		149
3 Und wenn 's schiefgeht?	150	
4 Zusammenfassung	151	

Schlussbemerkung 152

Anhang

Vorgesprächsprotokoll	153	
Anwesenheitsprotokoll	154	
Beurteilungsbogen	155	
Übersicht über die monatlichen Vergütungen		156
Änderungsvereinbarung	157	
GAP-Modell der Dienstleistungsqualität		158
Beitrags- und Leistungsströme der Künstlersozialkasse		159
Beitragsbemessungsgrenzen (BBG) und Beiträge nach dem KSVG für 2014		160
Steuerrelevante Summen (Stand: Januar 2014)		162

Literaturverzeichnis 163

Wichtige Internetadressen 167