

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>IX</b>
<b>1 Einführung</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Das Unternehmen</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kriterien für die Wirtschaftlichkeit .....	5
2.2 Unternehmensanalyse .....	9
2.3 Die Aufgaben des Unternehmers .....	11
2.4 Die neuen Rahmenbedingungen .....	13
2.5 Unternehmenskultur .....	14
<b>3 Das Umfeld</b> .....	<b>17</b>
3.1 Veränderte Marktsituation .....	17
3.2 Demografischer Wandel .....	18
3.3 Nachhaltigkeit .....	19
3.4 Compliance .....	20
<b>4 Steuerungsinstrumente</b> .....	<b>23</b>
4.1 Das Controlling-System .....	23
4.2 Kennzahlen .....	27
4.3 Qualitäts-Management-System .....	28
<b>5 Das Personalmanagement</b> .....	<b>31</b>
5.1 Die neue Arbeitswelt .....	31
5.2 Generation Y .....	32
5.3 Work-Life-Balance .....	33
5.4 Personalbeschaffung .....	34
5.5 Mitarbeiterbindung .....	36
5.6 Führung und Zusammenarbeit .....	37
5.7 Betriebliche Altersvorsorge .....	39
5.8 Humankapital .....	40

<b>6 Die Absatzpolitik</b>	<b>43</b>
6.1 Marketing	43
6.2 Werbung	44
6.3 Akquisition	44
6.4 Öffentlichkeitsarbeit	45
6.5 Produktionsfaktor Information	46
<b>7 Der Wettbewerb</b>	<b>49</b>
7.1 Die Kunden	49
7.2 Die Partner	50
7.3 Die Mitbewerber	52
7.4 Der Internet-Auftritt	52
7.5 Beispiele im Internet	53
<b>8 Die Kommunikation</b>	<b>55</b>
8.1 Richtig schreiben	55
8.2 Richtig telefonieren	56
8.3 Richtig präsentieren	57
8.4 Richtig fragen	58
8.5 Richtig zuhören	58
8.6 Umgang mit schwierigen Typen	60
<b>9 Die Organisation</b>	<b>61</b>
9.1 Beziehungen	61
9.2 Kundenzufriedenheit	62
9.3 Kosten und Nutzen des Marketings	63
9.4 Marketing-Konsequenzen	64
9.5 Unternehmensplanung	66
<b>10 Die Unternehmensnachfolge</b>	<b>67</b>
10.1 Organisation der Nachfolge	67
10.2 Materielle Unternehmensbewertung	69
10.3 Immaterieller Unternehmenswert	71
10.4 Unternehmensübergabe	73
<b>11 Die Qualifizierung</b>	<b>77</b>
11.1 Stellschrauben	77
11.2 Betriebswirtschaftliche Qualifizierungsprogramme	77
11.3 Antworten auf Fragen	79
11.4 Und wer kontrolliert das Unternehmen?	88

Inhaltsverzeichnis	VII
<hr/>	
12 Ausblick .....	89
Literatur .....	91
Sachverzeichnis .....	93