
Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IX
1 Einführung	1
2 Das Unternehmen	5
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
3 Das Umfeld	17
3.1 Veränderte Marktsituation	17
3.2 Demografischer Wandel	18
3.3 Nachhaltigkeit	19
3.4 Compliance	20
4 Steuerungsinstrumente	23
4.1 Das Controlling-System	23
4.2 Kennzahlen	27
4.3 Qualitäts-Management-System	28
5 Das Personalmanagement	31
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

6	Die Absatzpolitik	43
6.1	Marketing	43
6.2	Werbung	44
6.3	Akquisition	44
6.4	Öffentlichkeitsarbeit	45
6.5	Produktionsfaktor Information	46
7	Der Wettbewerb	49
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
8	Die Kommunikation	55
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
9	Die Organisation	61
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
10	Die Unternehmensnachfolge	67
10.1	Organisation der Nachfolge	67
10.2	Materielle Unternehmensbewertung	69
10.3	Immaterieller Unternehmenswert	71
10.4	Unternehmensübergabe	73
11	Die Qualifizierung	77
11.1	Stellschrauben	77
11.2	Betriebswirtschaftliche Qualifizierungsprogramme	77
11.3	Antworten auf Fragen	79
11.4	Und wer kontrolliert das Unternehmen?	88

12 Ausblick	89
Literatur	91
Sachverzeichnis	93