

# Inhaltsverzeichnis

Warum ein so ungewöhnliches Buch?	9
1 Was zuvor geschah	13
2 Der erste Eindruck, und der zweite	31
3 Die Verhörtrupps kommen	35
4 Der neue Angebotsprozess und die neuen Tools für die Konstruktion	39
5 Die allumfassende Strategie	45
6 Erst die Zahlen, dann die Menschen	59
7 Was genau bringt das dem Kunden?	63
8 Oh weh, ein unterschrittenes Budget	66
9 Das Operational-Excellence-Treffen	68
10 Herr Unproduktiv aus England	74
11 Das interne Audit	83
12 Sorge um den Auftragseingang	85
13 Die sinnfreie Zentralisierung interner Dienstleistungen	89
14 Entscheidungsfindung und Verantwortung im Toll-Konzern	92
15 Der nachhaltige Verlust der Mitarbeiter	99
16 Personalentwicklung und Karriere im Toll-Konzern	106
17 Wertschätzung	111
18 Der Weihnachtsschmuck und die neue Kultur der Kompromisslosigkeit	120

19	Die Arbeitsunfallstatistik	121
20	Die verpasste Chance	123
21	Die Tochtergesellschaften haben zum Teil noch weniger zu lachen	125
22	Drei Umstrukturierungen in vier Jahren	128
23	Keine Energie mehr – und es kommt immer doller	136
24	Und nun?	139