

Inhalt

Vorwort von Prof. Dr. Jörg Knoblauch: Klein und fein! 9

Vorwort der Autoren 11

Kapitel 1

Grundlagen für Ihre unternehmerische
Weiterentwicklung 13

Standortbestimmung: Wo genau steht Ihr Unternehmen? 13

Charakteristika eines Klein- bzw. Kleinstunternehmens 15

Die Erfolgsfaktoren moderner Unternehmensführung 20

Achtsamkeit in der Mitarbeiter- und Unternehmensführung 25

Nachhaltigkeit bei der Unternehmensführung 29

Die Bedeutung von Persönlichkeitsmodellen

für die Unternehmensführung 31

Prioritäten setzen und Entscheidungen richtig treffen 35

Mit der TEMP-Methode® die unternehmerische Entwicklung planen 52

Kapitel 2

Die Erfolgsfaktoren für Ihre unternehmerische
Weiterentwicklung – der Teamchef 55

Erfolgsfaktor 1: Der Teamchef und seine Unternehmeraufgaben 55

Handlungsfeld 1: Sich selbst führen – Führungspersönlichkeit sein 58

Handlungsfeld 2: Werte und Leitbild entwickeln und leben 68

Inhalt 5

Handlungsfeld 3: Strategisch planen 73
Handlungsfeld 4: Mitarbeiter auswählen 83
Handlungsfeld 5: Erfolg mit Mitarbeitern vereinbaren 93
Handlungsfeld 6: Profitabel wirtschaften 101
Handlungsfeld 7: Außendarstellung gestalten 106

Kapitel 3

Die Erfolgsfaktoren für Ihre unternehmerische
Weiterentwicklung – die Erwartungen des Kunden 112

Erfolgsfaktor 2: Erwartungen des Kunden erfüllen
und Fans gewinnen 112

Handlungsfeld 1: Kernkompetenzen entwickeln 113
Handlungsfeld 2: Zielgruppe fokussieren 119
Handlungsfeld 3: Servicequalität steigern 128
Handlungsfeld 4: Innovationsfähigkeit ausbauen 135
Handlungsfeld 5: Verkauf stärken 140
Handlungsfeld 6: Kundenzufriedenheit messen 148
Handlungsfeld 7: Kundenbeziehungen pflegen 154

Kapitel 4

Die Erfolgsfaktoren für Ihre unternehmerische
Weiterentwicklung – die Mitarbeiter 160

Erfolgsfaktor 3: Die Mitarbeiter – gemeinsam
am Unternehmen arbeiten 160

Handlungsfeld 1: Offen kommunizieren und informieren 161
Handlungsfeld 2: Mitdenken fördern 168
Handlungsfeld 3: Entwicklung fördern 176
Handlungsfeld 4: Verantwortung tragen, Entscheidungen treffen 180
Handlungsfeld 5: Vertretungsfähigkeit garantieren 184
Handlungsfeld 6: Gemeinsam planen, arbeiten und feiern 192
Handlungsfeld 7: Mitarbeiter wertschätzen 197

Kapitel 5

**Die Erfolgsfaktoren für Ihre unternehmerische
Weiterentwicklung – die Prozesse 206**

Erfolgsfaktor 4: Die Prozesse optimieren 206

Handlungsfeld 1: Ordnung halten 207

Handlungsfeld 2: Qualität verbessern 212

Handlungsfeld 3: Termintreue steigern, Zuverlässigkeit leben 220

Handlungsfeld 4: Abläufe optimieren 229

Handlungsfeld 5: Kapazitäten optimieren 235

Handlungsfeld 6: Arbeitseffizienz messen 240

Handlungsfeld 7: Netzwerkbeziehungen entwickeln 248

Kapitel 6

Aller Anfang ist schwer – die Umsetzung 254

Gehen Sie planvoll vor 254

Hier erhalten Sie weitere Informationen 257

Die vier TEMP-Tableaus 259

Literatur- und Quellenverzeichnis 268

Danksagung 271

Stichwortverzeichnis 272

Über die Autoren 276