

Inhaltsverzeichnis

A. Vorwort	8
1. Entscheidungsprozesse –	11
Organisationsstrukturen	11
1.1 Informationen für Entscheidungsprozesse.....	11
1.1.1 Informationsbedarf	11
1.1.2 Organisationsstrukturen und -entwicklung	15
1.1.3 Corporate Identity/ Leitbild	26
1.1.4. Informationen zielgerichtet aufbereiten	33
1.2 Optimierung von betrieblichen Prozessen	37
1.2.1 Qualitätsmanagement	37
1.2.2 Kontinuierliche Verbesserung.....	43
1.2.3 Kundenzufriedenheit	53
1.2.4 Dienstleistungsqualität	56
1.2.5 Umweltqualitätsmanagement	58
1.2.6 Qualitätsprobleme	60
1.3 Projektmanagement.....	61
1.3.1 Unterschied Projekt und Prozess	61
1.3.2 Projekt - Organisationsformen.....	66
1.3.3 Projektgruppen	69
1.4 Zeit- und Selbstmanagement	75
1.4.1 Selbstmanagement	75
1.4.2 Aufgabenplanung.....	75
1.4.3 Tagesplanung	76
1.4.4 Eisenhower-Prinzip / Eisenhower-Methode.....	77
2. Kundenbeziehungen	81
2.1 Kundenorientierte Projekte.....	81

2.1.1	Risikomanagement.....	96
2.1.2	Stakeholdermanagement.....	99
2.2	Zielgruppen- und Marktanalysen	109
2.2.1	Zielgruppe	109
2.2.2	Marktforschung.....	110
2.3	Planen von Werbemitteln	117
2.3.1	Marketing-Prozess	118
2.3.2	Produktlebenszyklus	126
2.3.3	Portfolioanalyse	127
2.3.4	Marketing-Mix.....	130
2.3.5	Marketing-Instrumente.....	134
2.3.6	Produktgestaltung.....	136
2.3.7	Markenpolitik.....	137
2.3.8	Programm- und Sortimentspolitik	138
2.3.9	Servicepolitik.....	139
2.3.10	Preispolitik / Kontrahierungspolitik	141
2.3.11	Distributionspolitik.....	145
2.3.12	Kommunikationspolitik	148
2.3.13	Werbung / Absatzwerbung	149
2.3.14	Verkaufsförderung	152
2.3.15	Public Relation	153
2.4.	Veranstaltungen planen, gestalten und durchführen 156	
2.5	Kundenkontakte und –kommunikation.....	162
2.5.1	Beschwerdemanagement	164
3.	Führen, Betreuen, Verwalten und Ausbilden	169
3.1	Personal	169
3.1.1	Personalplanung	169

3.1.2	Personalmarketing	175
3.1.3	Personalbeschaffung	180
3.1.4	Personalauswahl	185
3.1.5	Personalanpassungsmaßnahmen	190
3.1.6	Entgeltformen	192
3.1.7	Personalentwicklung	194
3.1.8	Arten der Personalentwicklung.....	197
3.1.9	Personalbeurteilung.....	207
3.1.10	Stelle.....	210
3.1.11	Personalentwicklungscontrolling.....	212
3.1.12	Führungsarten / Führungsstile.....	215
3.1.13	Mitarbeitergespräche	220
3.1.14	Anerkennungsgespräch und Kritikgespräch	223
3.1.15	Beurteilungsgespräch.....	225
3.1.16	Personalakte.....	229
3.1.17	Arbeitsrecht	233
3.1.18	arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen	240
3.1.19	Betriebsrat.....	242
3.2	Ausbildung.....	244
3.2.1	Ausbildungsordnung	244
3.2.2	Ausbildungsmarketing	247
3.2.3	Ausbildungsstart	248
3.2.4	Betrieb und Ausbildung.....	250
3.2.5	Ausbilder	255
3.2.6	Lernen und Prüfung	257
3.3	Konflikte.....	265
3.3.1	Konfliktarten und Maßnahmen.....	265
3.3.2	Kommunikation untereinander	269
3.4	Moderation von Projektgruppen.....	271

3.4.1	<i>Moderieren</i>	271
3.4.2	Gesprächstechniken.....	274
3.4.3	Kreativitätstechniken	276
4.	Steuern von Geschäftsprozessen	281
4.1	Aufbereiten von Kennzahlen	281
4.1.1	Management.....	281
4.1.2	PDCA-Zyklus	282
4.1.3	Ziele.....	283
4.1.4	Analysemethoden	289
4.1.5	Kennziffern	295
4.1.6	Rechnungswesen	297
4.1.7	Controlling.....	302
4.1.8	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	309
4.1.9	Betriebsabrechnungsbogen	313
4.1.10	Zuschlagsätze	314
4.1.11	Handelskalkulation.....	316
4.1.12	Deckungsbeitragsrechnung (DBR).....	319
4.1.13	Aufbereitung und Auswertung der Zahlen	323
4.1.14	Rentabilitätsrechnung.....	326
4.1.15	Planungsrechnung.....	328
4.1.16	Rechtliche Zusammenhänge	330
4.1.17	BGB – Schuldrecht.....	332
4.1.18	BGB – Sachenrecht.....	340
4.2	Aufgaben Einkauf und Beschaffung.....	345
4.2.1	Standortwahl.....	345
4.2.2	Einkauf und Beschaffung.....	347
4.2.3	Beschaffungs-Strategien	348
4.2.4	Bedarfsrechnung	349
4.2.5	Liefermengen	351

4.2.6	Lieferzeitpunkt	353
4.2.7	Materialwirtschaft.....	354
4.2.8	Lagerhaltung	356
4.2.9	Logistik	359
4.2.10	Lieferantenmanagement	362
4.2.11	Fertigung und Produktion	369
4.3	Datenbanksysteme und andere Anwendungen	373
4.3.1	IT - Möglichkeiten	373
4.3.2	Datenschutz und Datensicherheit.....	382
4.3.3	Dokumentenmanagement.....	385
4.4	Wissensmanagement	387
4.4.1	Wissensmanagement.....	387
4.4.2	Methoden des Wissenstransfers	394
Register		398