

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

- 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