

Inhalt

Einblick	9
Unsere schöne neue Businesswelt	10
Touchpoint-Unternehmen und Touchpoint-Manager	12
Was ist eigentlich ein Touchpoint?	14
Touchpoints zwischen Bewerber und Arbeitgeber	15
Wie Arbeitgeber zu einer »Lovemark« werden	16
Touchpoints zwischen Mitarbeiter und Führungskraft	17
Digital Natives: die »neuen« Mitarbeitenden	19
Das interne Touchpoint-Management: ein Navigationssystem für den Unternehmenserfolg	21

TEIL 1 UNTERNEHMERISCHE RAHMENBEDINGUNGEN FÜR UNSERE NEUE BUSINESSWELT	25
Die sieben Schlüsselaufgaben für morgen	27
Schwarmintelligenz integrieren	30
Digitalisierung begünstigt das Schwärmen	31
Das Internet hat keinen Boss	33
Kollaborative Strukturen implementieren	34
Hybride Organisationen bevorzugt	36
Organigramme – ganz neu gebaut	37
Gefühlte Hierarchien reduzieren	40
Macht und Angst sind ein Paar	43
Wie sich Hierarchie zurückbauen lässt	44
Regelwerke dezimieren	46
ISO-Rausch erzeugt Isomorphie	47
Kill a stupid rule!	49

Silodenke demontieren	50
Silos erzeugen Win-lose-Situationen	52
Wie Alphaorganisationen von Betahäusern lernen	53
Sich digital transformieren	54
Chancen warten nicht auf Budgetierungstermine	55
Wie Corporate-Social-Software funktioniert	57
Den Kundenfokus forcieren	61
Kundennähe in der Chefetage	64
Externes Crowdsourcing: der Kunde als Mitentwickler	66
Ein neues Berufsbild: der Touchpoint-Manager	69
Touchpoint-Manager in der Praxis	72

TEIL 2 LEADERSHIP IN UNSERER NEUEN ARBEITSWELT 75

Die wunderbaren »neuen« Mitarbeitenden	77
Sind Ihre Mitarbeiter auch »Porsche«?	79
Virtuell und real: dem Kunden ganz nah	83
Dem Mitarbeiter-Individuum auf der Spur	87
Die digitalbasierte Mitarbeitertypologie	91
Die neue Workforce: Digital Natives	92
Die alten Hasen: Analog Seniors	97
Die Inbetweens: Digital Immigrants	99
Die neue Mehrheit: Kollaborateure	101
Freelancer und Knowledge-Worker	102
Erfahrung zählt: Senior Consultants	104
Mehrklassengesellschaft am Arbeitsplatz	107
Mitarbeiterloyalität: heute ein Muss	112
Was Loyalität heute bedeutet	114
Wem wir loyal verbunden sind	120
Ein neues Phänomen: die fünfte Loyalität	122
Warum Loyalität immer wichtiger wird	124
Die schlimmsten Loyalitätszerstörer	126
Illoyalität und die Folgen hoher Fluktuation	128

Mitarbeiterengagement und Motivation	134
Dringend gesucht: die intrinsische Motivation	135
Die richtige Dosis entscheidet	142
Wie Lust auf Leistung entsteht	145
Die Mitarbeiter als Botschafter	160
Mitarbeiter-Fans: die neuen Promotoren	165
Die Mitarbeitenden als Recruiter	170
Arbeitgeberbewertungsportale: Noten für den Chef	176
Das Reputationsicherheitsnetz	181
Die »neue« Führungskraft	186
Führen unter neuen Bedingungen	190
Die Funktionen einer Führungskraft von heute	196
Wertschöpfend: der kundenfokussierte Leader	204
Pragmatisch: der Möglichmacher	207
Virtuos: der Katalysator	211

TEIL 3 FÜHRUNGSTOOL FÜR UNSERE NEUE ARBEITSWELT: DAS COLLABORATOR TOUCHPOINT MANAGEMENT	217
Das Collaborator Touchpoint Management	219
Schritt 1: Die Ist-Analyse	224
Das Auflisten der internen Touchpoints	224
Die Ist-Situation an den einzelnen Touchpoints	231
Die Analyse des öffentlichen Feedbacks	232
Die Selbstanalyse der Führungskraft	236
Die Analyse durch die Mitarbeiter	238
Schritt 2: Die Soll-Strategie	256
Der Zielfindungsprozess	256
Die Zielgruppenwahl	258
Rahmenbedingung Unternehmenskultur	259
Rahmenbedingung Begeisterungsführung	269

Schritt 3: Die operative Umsetzung	279
Touchpoints, an denen die Führungskraft arbeitet	280
Lob oder Tadel? Die neue Feedbackkultur	284
Gut oder schlecht? Die Mitarbeiterevaluierung	290
Touchpoints, an denen Touchpoint-Manager arbeiten	296
Touchpoints, an denen die Mitarbeiter arbeiten	298
Schritt 4: Monitoring und Optimierung	317
Das Touchpoint-Kennzahlen-Cockpit	319
Mitarbeiterfluktuationsrate und Fluktuationskosten	320
Loyalitätsindex und Empfehlungsbereitschaft	322
Die Optimierungstools	325
Helikopter-Rundflug über das eigene Tun	326
Hilfe von außen: die kollegiale Beratung	332
Von scheidenden Mitarbeitern lernen	336
Ausblick	342
In eigener Sache	346
Anmerkungen	348
Literaturhinweise	355
Stichwortverzeichnis	360
Über die Autorin	367