

# 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**