

# Inhalt

<b>Vorwort</b> von Gertrud Höhler	5
<b>Vorbemerkung</b>	7
<b>Einführung: Vom Zwei-Mann-Betrieb zum Global Player</b>	9
<b>1 Meilenstein Nr. 1</b>	
<b>Konzentration auf die Kernkompetenz</b>	16
1.1 Start als »Gemischtwarenhändler«	17
1.2 Erfolg durch Konzentration	18
1.3 Unsere heutige Produktpalette	20
1.4 Fazit	21
<b>2 Meilenstein Nr. 2</b>	
<b>Das System der sechs Erfolgsfaktoren</b>	22
2.1 Das Ziel: Erfolgreiche Unternehmensführung	23
2.2 Auf dem Weg zur engen Kundenbindung – unsere Aufgabe der 1980er Jahre	25
2.3 Das Mitarbeiterpotenzial besser nutzen – unsere Aufgabe der 1990er Jahre	39
2.4 Die permanente Orientierung am ganzheitlichen System der sechs Erfolgsfaktoren	46
<b>3 Meilenstein Nr. 3</b>	
<b>ISO 9001 – Die eigenen Prozesse besser verstehen</b>	48
3.1 Um was geht es bei der DIN EN ISO 9000-Reihe?	50
3.2 Die Erfahrungen bei rose plastic	55
<b>4 Meilenstein Nr. 4</b>	
<b>Mit den Besten lernen durch Benchmarking</b>	64
4.1 Zum Konzept des Benchmarking	66
4.2 Benchmarking bei rose plastic	70

<b>5</b>	<b>Meilenstein Nr. 5</b>	
	<b>Gemeinsam geht es besser – Das Programm rose 2000</b>	<b>82</b>
5.1	Gruppenarbeit mit KVP – So nutzen wir das Wissen unserer Mitarbeiter	<b>86</b>
5.2	Flexible Arbeitszeit – So können unsere Mitarbeiter ihren Gestaltungsspielraum maximieren	<b>96</b>
5.3	Mitarbeiterbeurteilung – So decken wir Reserven auf	<b>98</b>
5.4	Mitarbeiterbeteiligung – So verbessern wir die Identifikation unserer Mitarbeiter	<b>103</b>
5.5	Mitarbeiterbefragung – So entdecken wir Optimierungsmöglichkeiten	<b>105</b>
5.6	Qualifikation und Weiterbildung – So fördern wir unsere Mitarbeiter	<b>107</b>
<b>6</b>	<b>Meilenstein Nr. 6</b>	
	<b>Wissensmanagement – Know-how voll ausschöpfen</b>	<b>116</b>
6.1	Auf welche Aspekte es ankommt	<b>117</b>
6.2	Die gemeinsame Entscheidung für mehr Durchblick	<b>119</b>
6.3	Wissensmanagement im rose-Haus	<b>121</b>
6.4	Projektmanagement mit Microsoft Project 2002	<b>125</b>
<b>7</b>	<b>Meilenstein Nr. 7</b>	
	<b>Kompetenzzentrum – Allen Einheiten dienen</b>	<b>128</b>
7.1	Die Serviceleistungen	<b>129</b>
7.2	Warum Dienste zentral erbracht werden	<b>132</b>
7.3	Anforderungen an die Mitarbeiter	<b>133</b>
7.4	Fazit	<b>135</b>
	<b>Ausblick: Zukunftschancen und Herausforderungen</b>	<b>137</b>
	<b>Die Autoren</b>	<b>142</b>
	<b>Anschriften</b>	<b>143</b>