

GEKONNT WACHSEN

INHALTSVERZEICHNIS



KUNDEN

Jedes Unternehmen hat einen Boss – den Kunden 16

Das Magnet-Prinzip Kunden anziehen – persönlich und präsent 19

Das Reißverschluss-Prinzip Kunden brauchen Geschäftspartner auf Augenhöhe 33

Das Expander-Prinzip Offen für eigene Veränderung, flexibel für Kundenwünsche 47

Das Premium-Prinzip Die besten Mitarbeiter für den Kundenkontakt 62

Das Ampel-Prinzip Gute Kunden wählt man selbst 71



MITARBEITER

Jedes Unternehmen hat eine Kraftquelle – die Mitarbeiter 82

Das Give-&-Get-Prinzip Mitarbeiter wertschätzen und überraschen 85

Das SZ-Prinzip Mit gutem Spirit kommen gute Zahlen 97

Das Wir-Prinzip Nicht der Chef, sondern das Team legt die Werte fest 107

Das Spotlight-Prinzip Gute Mitarbeiter glänzen lassen 116

Das Ö-Prinzip Gute Mitarbeiter fallen nicht vom Himmel 126



PROZESSE

Jedes Unternehmen hat Lebensadern – die Prozesse 142

Das WD-40-Prinzip Prozesse brauchen Pflege und Erneuerung 145

Das Maps-Prinzip Nur wer den Überblick hat, kennt den Weg 163

Das Silber-Prinzip Damit das Unternehmen weiß, was in ihm steckt 176

Das Share-&-Care-Prinzip Die Zellteilung im Unternehmen fördern 186

Das Zielscheiben-Prinzip Klare Sicht zum Ziel 195

GEKONNT WACHSEN

INHALTSVERZEICHNIS



FINANZEN

Jedes Unternehmen hat einen Lotsen – die Finanzen 208

Das Cockpit-Prinzip Kennzahlen sind besser als ihr Ruf 211

Das Preis-Wert-Prinzip Gute Leistung braucht gute Bezahlung und umgekehrt 225

Das Ernte-Prinzip Mit gezielten Investitionen sicheren Ertrag ernten 233

Das Glastisch-Prinzip Offen und positiv mit Banken und Behörden umgehen 243

Das Check-24-Prinzip Haftungen und Risiken kennen, bewerten, vermeiden 251



FÜHRUNG

Jedes Unternehmen braucht Steuerleute – die Führungsspitze 260

Das Team-Prinzip Spitzenteams statt Solospitze 263

Das N.-N.-Prinzip Lücken zu besetzen ist Chefsache 274

Das Stimmgabel-Prinzip Führungskräfte als Vorbild und Vorreiter 282

Das Leuchtturm-Prinzip Visionen schaffen Sinn und Antrieb 290

Das Sparring-Prinzip Auch ganz oben geht noch mehr 300

VORWORT 4 **EINLEITUNG** 6

DAS UNTERNEHMEN PACKSERVICE 314 **DANKE** 319

REGISTER 320 **ÜBER DEN AUTOR** 323