

Jochen Sommer

# Der 4-Tage-Firmenscan

So decken Sie die größten Fehler in Ihrem  
Unternehmen auf und stellen sie ab

**REDLINE** | VERLAG

© des Titels »Der 4-Tage-Firmenscan« (ISBN 978-3-86881-273-2)  
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München  
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

# Inhalt

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vorwort.....</b>                                                                           | <b>13</b> |
| <br><b>Der Weg zum System: Wie dieses Buch entstand .....</b>                                 | <b>15</b> |
| Die Misere der Unternehmensberatung.....                                                      | 15        |
| Persönliche Erfahrungen .....                                                                 | 16        |
| Steigende Arbeitsbelastung.....                                                               | 18        |
| Der unternehmerische Alltag .....                                                             | 19        |
| Von der Fachkraft zum Unternehmer .....                                                       | 19        |
| Unternehmensentwicklung als strategische Aufgabe.....                                         | 20        |
| Der Business-Scan .....                                                                       | 20        |
| Gegensätzliche Ansichten .....                                                                | 23        |
| <br><b>Teil 1 Lebensqualität und das Prozessmodell für<br/>unternehmerischen Erfolg .....</b> | <b>25</b> |
| <br><b>Erfolgsfaktor Nummer 1 – Lebensqualität .....</b>                                      | <b>27</b> |
| Die größten Fehler .....                                                                      | 27        |
| Geld, Zeit und Inhalt Ihrer Tätigkeit.....                                                    | 28        |
| Arbeitsaufwand .....                                                                          | 28        |
| Der Inhalt Ihrer Tätigkeit .....                                                              | 29        |
| Finanzieller Erfolg.....                                                                      | 29        |
| Grundprinzipien .....                                                                         | 32        |
| Lebensqualität für Kunden und Mitarbeiter – die unternehmerische<br>Vision.....               | 33        |
| Was können Sie selbst tun? .....                                                              | 37        |

|                                                         |               |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Das System.....</b>                                  | <b>41</b>     |
| Die größten Fehler hinsichtlich der Systematik.....     | 41            |
| Das Prozessmodell für unternehmerischen Erfolg.....     | 41            |
| Die acht Hauptgeschäftsprozesse .....                   | 42            |
| Operative Prozesse .....                                | 45            |
| Strategische Prozesse.....                              | 45            |
| Die sieben Ebenen des Würfels.....                      | 45            |
| Grundprinzipien .....                                   | 48            |
| Bestandsaufnahme: Wie vollständig ist Ihr System? ..... | 49            |
| Die Umsetzung in die Praxis.....                        | 57            |
| Was Sie selbst tun können .....                         | 58            |
| <br><b>Management .....</b>                             | <br><b>60</b> |
| Die größten Fehler des Managements .....                | 61            |
| Die strategische Planung .....                          | 64            |
| Die Bestandteile des Businessplans.....                 | 65            |
| Ihre Organisationsstrategie .....                       | 66            |
| Die Systemstrategie .....                               | 67            |
| Das System zur Messung von Erfolgen.....                | 68            |
| Der Dokumentationsprozess .....                         | 71            |
| Ein Wort zur Sorgfalt.....                              | 73            |
| Der Automatisierungsprozess .....                       | 73            |
| Was Sie selbst tun können .....                         | 74            |
| <br><b>Die Marketingsystematik .....</b>                | <br><b>76</b> |
| Die größten Fehler im Marketing .....                   | 76            |
| Grundprinzipien .....                                   | 77            |
| Marktforschung.....                                     | 79            |
| Die zentralen Marketingbotschaften.....                 | 81            |
| Das Alleinstellungsmerkmal (USP) .....                  | 82            |
| Der Slogan .....                                        | 84            |
| Die Positionierungsaussage .....                        | 85            |
| Der Elevator Pitch.....                                 | 87            |
| Das Erscheinungsbild.....                               | 89            |

|                                                        |            |
|--------------------------------------------------------|------------|
| Marketingmethoden.....                                 | 90         |
| Werbung.....                                           | 91         |
| Systematiken für Farming und Networking .....          | 93         |
| Public-Relations-Systematik.....                       | 100        |
| Der Marketingplan .....                                | 102        |
| Messung der Marketingaktivitäten.....                  | 104        |
| Was Sie selbst tun können .....                        | 106        |
| <b>Die Führungssystematik .....</b>                    | <b>108</b> |
| Die größten Fehler in der Führung.....                 | 108        |
| Was dieses Kapitel nicht behandelt (und warum).....    | 109        |
| Definitionen .....                                     | 111        |
| Rollenkonflikte.....                                   | 113        |
| Grundprinzipien .....                                  | 114        |
| Der Aufbau einer Führungssystematik.....               | 120        |
| Delegation von Aufgaben.....                           | 121        |
| Der Verzicht auf Delegation.....                       | 122        |
| Die Hauptverantwortung .....                           | 124        |
| Rollendefinitionen.....                                | 126        |
| Übertragen von Verantwortung.....                      | 129        |
| Das Rollenorganigramm.....                             | 130        |
| Der Rekrutierungsprozess.....                          | 132        |
| Entlassungen .....                                     | 138        |
| Was Sie selbst tun können .....                        | 142        |
| <b>Die Interessentengewinnung .....</b>                | <b>144</b> |
| Die größten Fehler bei der Interessentengewinnung..... | 144        |
| Grundprinzipien .....                                  | 148        |
| Zielkontakte identifizieren.....                       | 149        |
| Allgemeine Werbung.....                                | 150        |
| Website.....                                           | 150        |
| Kaltakquise .....                                      | 152        |
| Kundenmagazin.....                                     | 152        |
| Tippsgeber.....                                        | 153        |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| Events .....                                              | 154        |
| Preismodule .....                                         | 154        |
| Public Relations.....                                     | 154        |
| Kontrolle ist besser .....                                | 159        |
| Der Disqualifizierungsprozess.....                        | 159        |
| Was Sie selbst tun können.....                            | 163        |
| <b>Kundengewinnung .....</b>                              | <b>165</b> |
| Die größten Fehler bei der Kundengewinnung .....          | 165        |
| Kundengewinnung als systematischer Prozess .....          | 166        |
| Das Modell des Piratenschiffs .....                       | 167        |
| Schaubild für die erfolgreiche Kundengewinnung .....      | 168        |
| Die erfolgreiche Umsetzung in die Praxis.....             | 170        |
| Was Sie selbst tun können.....                            | 172        |
| <b>Leistungserbringung .....</b>                          | <b>174</b> |
| Die größten Fehler bei der Leistungserbringung .....      | 174        |
| Schaubild der Leistungserbringung .....                   | 175        |
| Der Einsatz von CRM-Systemen .....                        | 177        |
| Überwachung und Kommunikation.....                        | 178        |
| Außergewöhnliche Qualität für Kunden sicherstellen.....   | 180        |
| Zufriedenheitsbefragungen.....                            | 181        |
| Der Einsatz von Referenzen.....                           | 182        |
| Was Sie selbst tun können.....                            | 183        |
| <b>Support .....</b>                                      | <b>186</b> |
| Optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse .....        | 186        |
| Die größten Fehler hinsichtlich der Supportprozesse ..... | 187        |
| Softwaremanagement.....                                   | 189        |
| Partnermanagement .....                                   | 198        |
| Standardisierter PC-Arbeitsplatz.....                     | 201        |
| Richtlinien zur Nutzung der IT.....                       | 202        |
| Was Sie selbst tun können.....                            | 205        |

|                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Finanzen .....</b>                                     | <b>207</b>     |
| Finanzielle Stärke und Überlebensfähigkeit .....          | 207            |
| Die größten Fehler hinsichtlich Finanzen .....            | 207            |
| Faktura .....                                             | 209            |
| Finanzplanung .....                                       | 210            |
| Buchhaltung .....                                         | 210            |
| Controlling .....                                         | 211            |
| Finanzberichte .....                                      | 213            |
| Mahnwesen .....                                           | 214            |
| Vertragsverwaltung .....                                  | 215            |
| Ertragsoptimierung .....                                  | 216            |
| Was Sie selbst tun können .....                           | 223            |
| <br><b>Teil 2: Die sieben Ebenen der Systematik .....</b> | <br><b>225</b> |
| <br><b>Schaubilder .....</b>                              | <br><b>227</b> |
| <br><b>Strategien .....</b>                               | <br><b>231</b> |
| <br><b>Indikatoren .....</b>                              | <br><b>234</b> |
| Allgemeine Indikatoren .....                              | 236            |
| Schlüsselindikatoren .....                                | 239            |
| Die Messung der unternehmerischen Reife .....             | 248            |
| <br><b>Prozesse .....</b>                                 | <br><b>250</b> |
| <br><b>Tools und Vorlagen .....</b>                       | <br><b>254</b> |
| <br><b>Strukturelemente .....</b>                         | <br><b>256</b> |
| Der Weg des geringsten Widerstandes .....                 | 256            |
| Alltagssituationen .....                                  | 257            |
| Maßnahmen .....                                           | 258            |
| Strukturen .....                                          | 259            |
| Die Umsetzung .....                                       | 261            |

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Pragmatische Ansätze, um Spannungen zu erzeugen .....                             | 264        |
| Strukturvergleich .....                                                           | 266        |
| Schlussfolgerungen .....                                                          | 270        |
| Strukturelle Instabilität .....                                                   | 271        |
| Was Sie tun können, um Strukturen zu schaffen .....                               | 272        |
| <b>Definitionen .....</b>                                                         | <b>274</b> |
| Wer ist der Kunde?.....                                                           | 274        |
| Wen meint der Prozess?.....                                                       | 276        |
| Begriffsdefinitionen.....                                                         | 277        |
| <b>Die Umsetzung in die Praxis .....</b>                                          | <b>284</b> |
| Eine neue Art zu denken .....                                                     | 285        |
| Ein offenes Modell für Unternehmensentwicklung .....                              | 286        |
| Die unternehmerische Vision.....                                                  | 286        |
| Der Businessplan.....                                                             | 287        |
| Die Führungssystematik.....                                                       | 287        |
| Finanzplanung .....                                                               | 288        |
| Prozesse und Systeme .....                                                        | 289        |
| Strukturen.....                                                                   | 290        |
| <b>Unternehmensentwicklung: die häufigsten Fragen und ihre<br/>Antworten.....</b> | <b>291</b> |
| Unternehmensentwicklung .....                                                     | 291        |
| Interessenten- und Kundengewinnung .....                                          | 295        |
| Leistungserbringung .....                                                         | 298        |
| Führung.....                                                                      | 299        |
| Management .....                                                                  | 302        |
| Marketing .....                                                                   | 305        |
| Business-Scan .....                                                               | 306        |
| Die Umsetzung in die Praxis.....                                                  | 309        |

|                                                             |                |
|-------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Anhang.....</b>                                          | <b>318</b>     |
| Bewertung Ihrer Fortschritte.....                           | 318            |
| Grundlegende Fragen zur Businessplanung.....                | 319            |
| <br><b>Checklisten .....</b>                                | <br><b>323</b> |
| Checkliste Direktmarketing.....                             | 325            |
| Checkliste interessentenoptimierte Website .....            | 327            |
| Checkliste Besuch im Büro .....                             | 329            |
| Beispiel für einen Fragebogen zur Kundenzufriedenheit ..... | 331            |
| <br><b>Zum Schluss.....</b>                                 | <br><b>333</b> |
| <br><b>Dank.....</b>                                        | <br><b>335</b> |
| <br><b>Stichwortverzeichnis.....</b>                        | <br><b>337</b> |