

Willy Schneider/Claudia Ossola-Haring

Praxiswissen Management

Tools und Techniken für eine
erfolgreiche Unternehmensführung

REDLINE WIRTSCHAFT

bei verlag moderne Industrie

Inhalt

Einführung: Was erfolgreiche Manager auszeichnet - Übersicht und Einordnung der Beiträge.	7
Abschnitt 1: Strategisches Management	11
Corporate Identity - Strategien und Instrumente zur Förderung einer fruchtbaren Unternehmenskultur.	12
Unternehmenssteuerung mit Kennzahlen und Balanced Scorecard	21
Change-Management - die Gestaltung des Unternehmenswandels.	46
Rjsk-Management - Krisen erfolgreich bewältigen.	55
Abschnitt 2: Management der Märkte	67
Marktforschung - Vorsprung durch Wissen.	68
Trendanalyse - Entwicklungen im Verbraucherverhalten.	82
Kundenbewertung - lukrative Kunden systematisch herausfiltern.	93
Kundenzufriedenheits- und Beschwerdemanagement - der Weg zu mehr Kundenorientierung.	101
Benchmarking - von Wettbewerbern lernen	122
Outsourcing - die erfolgreiche Zusammenarbeit mit externen Partnern ...	133
Unternehmenskommunikation - mit Kunden	144
Unternehmenskommunikation - über Telefon.	160
Unternehmenskommunikation- professionelle Korrespondenz	164
Unternehmenskommunikation - Präsentationen	166
Unternehmenskommunikation - erfolgreiche Gespräche und Reden.	175
Unternehmenskommunikation - Public Relations und Pressearbeit	188
Unternehmenskommunikation - Internet	196
Unternehmenskommunikation - Management-Knigge.	198
Abschnitt 3: Management der Mitarbeiter	201
Wissensmanagement - vom Wissen der Mitarbeiter profitieren	202
Führung - mit Zielvereinbarungen (FmZ).	214
Führung - weibliche Mitarbeiter, weibliche Vorgesetzte.	218
Motivation - von Mitarbeitern.	221
Motivation und Förderung - von Verkäufern.	232
Kommunikation - als Führungsinstrument	236
Kommunikation — zehn Top-Killerphrasen.	246

Inhalt

Kommunikation - mit Mitarbeitern über Controlling und Kostenrechnung	251
Kommunikation - Leitung von Besprechungen	255
Kommunikation - erfolgreiche Workshops mit der Metaplan®-Technik	267
Coaching - Mitarbeiter trainieren	271
Mobbing - Ansatzpunkte zur Früherkennung und erfolgreichen Bekämpfung	276
Abschnitt 4: Selbstmanagement	283
Kreativitätstechniken - Ideenfindung	284
Effizientes Lesen und Mind-Mapping	294
Zeitmanagement - mehr Freiraum für das Wesentliche	300
Karrieremanagement I. •	310
Stressmanagement - mit Spannung umgehen lernen	323
Stichwortverzeichnis	339