

# Inhalt

## Vorwort

Intelligente Organisation und produktive Unruhe 9

Belächelt – bestaunt – beneidet – bekämpft: Meine Unternehmergeschichte 13

## Wollen Sie recht haben oder gewinnen?

1. Dilemma: Wenn siegen wichtiger ist als Ziele erreichen 19

Wohin fließt Ihre Energie? 20

Unternehmenserfolg – eine Frage der Persönlichkeit? 22

Denken Sie rechtsrum statt linksrum 26

Anwälte arbeitslos machen 29

Ändern statt ärgern, loslassen statt labern 30

■ Regel für Gewinner: Erfolgsbremsen lösen! 32

## Geiz ist nicht geil, sondern kurzfristig!

2. Dilemma: Wenn Unternehmer nicht rechnen können 33

Wer Rabatte gibt, ist selber schuld! 34

Lassen Sie sich nicht einreden, es sei kompliziert 37

Erfolgsmotor Effizienz 39

Warum Sie etwas zu verschenken haben 42

Die Opportunitätskosten von Tankstellenbesuchen 45

■ Regel für Gewinner: Großzügig sein! 47

## Zu egozentrisch für echten Service?

3. Dilemma: Wenn am Ende doch das zählt, was für den Anbieter  
»einfacher« ist 48

Kunde zufrieden? Das reicht nicht mehr! 49

Stellen Sie Ihr Organigramm auf den Kopf 53

Begeisternder Service – eine Frage der Planung	56
Am Unternehmen arbeiten, Gefühlsbrüche vermeiden	62
Begeisterungsfaktoren: Das Unmögliche und noch mehr	68
■ Regel für Gewinner: Vom Kunden her denken!	73

### **Verkaufen heißt Wünsche erfüllen**

#### **4. Dilemma: Wenn man Produkte anpreist, statt perfekt auf den Kunden einzugehen 74**

Angst vor dem Preis und andere Verkaufsfehler	75
Mehr Erfolg mit System	77
Kunden verstehen: Das 1 x 1 der Persönlichkeit	89
Von Mensch zu Mensch: Typkonformer Verkauf	93
Warum wir keine Angebote verschicken und andere Tipps	98
■ Regel für Gewinner: Den Blick für Menschen schulen!	103

### **Leitfigur statt Poltergeist**

#### **5. Dilemma: Wenn Unternehmer »führen« mit »anweisen« verwechseln 104**

Sie sind der Boss, doch das allein nützt Ihnen gar nichts!	105
Vom Führen mit Kraft zum Mitunternehmertum	106
Warum Unternehmer heute auch Psychologen sein müssen	113
Das richtige »Biotop« statt Motivation	116
Das Grundprinzip: Freiheit und Verantwortung	120
■ Regel für Gewinner: Begeistern statt gängeln!	125

### **Die faule Ausrede »Fachkräftemangel«**

#### **6. Dilemma: Wenn Mitarbeitergewinnung »nebenher« läuft 126**

Bewerben Sie sich um die Besten!	127
Schnell gefreit, oft gereut: Richtig einstellen	132
Erst ausbilden, dann einsetzen: Einarbeitung	141
Wer Topmitarbeiter will, muss Topführung bieten	144
Eine Frage der Haltung: Mitarbeiterbindung	147
■ Regel für Gewinner: Chancen bieten!	154

### **Strategie statt Bauchladen**

#### **7. Dilemma: Wenn Unternehmer nicht wissen, was sie wollen 155**

Positionierung: Ohne Strategie kein Erfolg	156
Qualität: Stimmige Standards	164

Marketing: Am besten, wenn es keiner merkt	171
Finanzen: Das Geld im Griff	177
Lieferanten: Gemeinsam stärker oder abhängig?	182
■ Regel für Gewinner: Agieren statt reagieren!	185

### **Ausblick: Was kommt nach dem Erfolg?**

<b>8. Dilemma: Wenn man vergisst, dass man nie ankommt</b>	<b>186</b>
Satt und träge? Die Spannung im Unternehmen halten	187
Eigene Ziele? Ein erfülltes Unternehmerleben	189
■ Regel für Gewinner: Erfolg ist nichts für Feiglinge!	191

### **Anhang**

<b>Anmerkungen</b>	<b>194</b>
<b>Literatur</b>	<b>195</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>197</b>
<b>Über den Autor und sein Unternehmen</b>	<b>199</b>