

campus

JÖRG KNOBLAUCH
JÜRGEN KURZ
JÜRGEN FREY

DIE TEMP METHODE[®]

DAS KONZEPT
FÜR IHREN
UNTERNEHMERISCHEN
ERFOLG

Mit
Unternehmens-
schnelltest

Inhalt

Vorwort von Klaus Kobjoll	7
1 Schritt für Schritt zur Weltklasse	9
Die Zeichen der Zeit erkennen	9
Benchmarking – So orientieren Sie sich an den Besten!	10
So steigern Sie Ihre Unternehmensfitness	13
Schritt für Schritt zur Weltklasse	17
2 Was ganzheitliche Managementmodelle bewirken	21
Wie ganzheitliche Managementkonzepte funktionieren	22
Was die TEMP-Methode® unverwechselbar macht	24
ISO-Zertifizierung – was bringt's?	25
Wie der European Excellence Award Unternehmen verändert	30
Der Ludwig-Erhard-Preis ehrt Bestleistungen in Deutschland	36
Die TEMP-Methode® hilft weiter	37
3 Lernen Sie die TEMP-Methode® kennen	39
Mit der TEMP-Methode® zur Erfolgsgeschichte	39
Die vier Erfolgsfaktoren der TEMP-Methode®	42
Die Handlungsfelder der TEMP-Methode®	44
4 Der Unternebenstest	47
Erfolgsfaktor I: Teamchef	49
Erfolgsfaktor II: Erwartungen des Kunden	83
Erfolgsfaktor III: Mitarbeiter	117

Erfolgsfaktor IV: Prozesse	151
5 Weitere Erfolgsfaktoren und Anwendungsbeispiele	185
Das passende TEMP-Tableau für Ihren Bereich	185
Erfolgsfaktor Finanzen	188
Erfolgsfaktor Wertorientierung	190
Anwendungsbeispiel Handwerk	192
Anwendungsbeispiel Bildung und Erziehung	194
Anwendungsbeispiel Non-Profit-Organisationen	196
6 So gelingt die erfolgreiche Umsetzung	199
Wir helfen Ihnen bei der Auswertung durch kostenlose, webbasierte Tools	200
So gelingt die Umsetzung in Kleinbetrieben	203
So baut das mittelständische Unternehmen ein TEMP-Haus . . .	206
Schritt für Schritt zur erfolgreichen Strategie	208
Wann lohnt es sich, einen Berater an Bord zu nehmen?	217
Wie Unternehmensberater von der TEMP-Methode [®] profitieren	218
Dank	223
Register	225

Sie haben wenig Zeit?

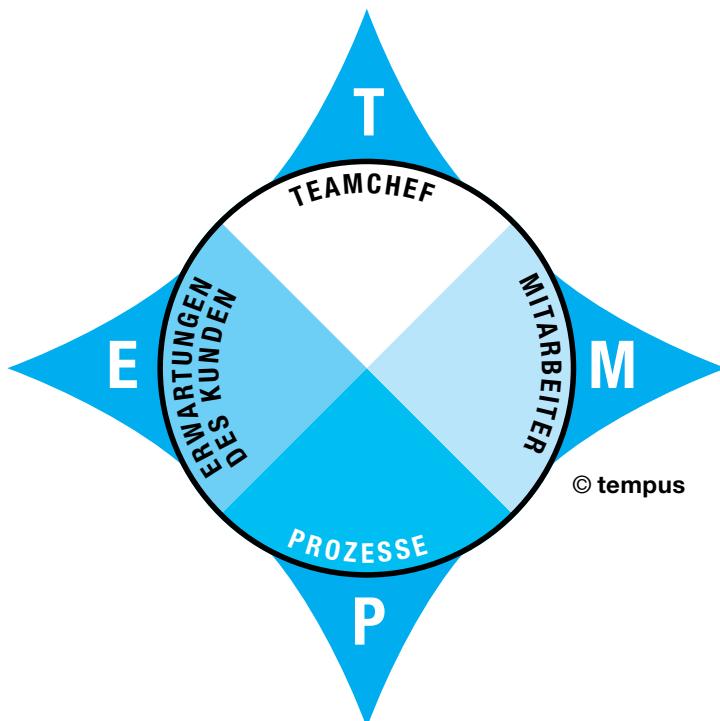
Dann steigen Sie am besten gleich ins Kapitel 4 auf Seite 47 ein!

Die vier Erfolgsfaktoren der TEMP-Methode®

Die TEMP-Methode® arbeitet mit den vier Erfolgsfaktoren, die für eine ganzheitliche Unternehmensentwicklung entscheidend sind.

Die TEMP-Methode® leistet dabei zweierlei:

1. Sie dient als grundlegendes Analyseinstrument und zeigt die Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens auf.
2. Sie zeigt, wie Sie die Schwächen überwinden können.



Die vier Faktoren, die für unternehmerischen Erfolg entscheidend sind

Die vier Erfolgsfaktoren »Teamchef«, »Erwartungen des Kunden«, »Mitarbeiter« und »Prozesse« umfassen alle wichtigen Punkte, die den Erfolg eines Unternehmens bestimmen.

Erfolgsfaktor I: Teamchef Kleinen und mittelständischen Unternehmen stehen zumeist eine oder mehrere Unternehmerpersönlichkeiten vor, die das Unter-

nehmen gegründet oder aber entscheidend geprägt haben. Wie im Sport leitet der Unternehmer als »Chef« ein »Team«, das er personell zusammenstellen und führen muss. Gemeinsam mit diesem Team richtet er das Unternehmen auf langfristige Ziele aus.

Wie Sie die entscheidenden Aspekte des Führens optimieren, erklärt Ihnen die TEMP-Methode®.

Die Ausrichtung des Unternehmens auf den Kunden ist der zweite Erfolgsfaktor. Der Kunde – und nur der Kunde – bestimmt, ob das Unternehmen langfristig am Markt eine Daseinsberechtigung hat oder nicht. Deshalb muss alles getan werden, um den Kunden zufriedenzustellen, oder noch besser, um ihn zu einem »Fan« des Unternehmens zu machen.

**Erfolgsfaktor II:
Erwartungen des
Kunden**

Die TEMP-Methode® wird Ihnen dabei helfen, den Kunden immer wieder aufs Neue zu verblüffen und auf diese Weise langfristig an Sie zu binden.

Um die ständig wachsenden Wünsche der Kunden befriedigen zu können, brauchen Sie engagierte Mitarbeiter, die hochqualifiziert und flexibel auf diese Wünsche eingehen können. Neben den (externen) Kunden sind die Mitarbeiter Ihre internen Kunden, die eigene Bedürfnisse haben.

**Erfolgsfaktor III:
Mitarbeiter**

Wenn Sie die TEMP-Methode® konsequent anwenden, werden Sie bald hochmotivierte Mitarbeiter haben, die selbstständig zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Bis an den Kunden geliefert werden kann, durchläuft jedes Produkt und jede Dienstleistung bestimmte Herstellungsprozesse. Diese Prozesse müssen möglichst fehlerfrei, kostengünstig und ohne Verzögerungen ablaufen. Ob Deckungsbeiträge erwirtschaftet werden oder nicht, ist entscheidend von der Qualität der Prozesse abhängig.

**Erfolgsfaktor IV:
Prozesse**

Sie können die Prozesse verbessern, dadurch Kosten senken und die Produktivität Ihres Unternehmens erhöhen – wenn Sie die TEMP-Methode® einsetzen.

Die Handlungsfelder der TEMP-Methode®

Jeder der vier Bausteine stellt einen der zentralen Erfolgsfaktoren eines kleinen und mittelständischen Unternehmens dar. Um Hinweise auf konkretes Handeln zu bekommen, wurden die einzelnen Erfolgsfaktoren weiter in jeweils sieben Handlungsfelder untergliedert (siehe Abbildung rechts).

Diese Handlungsfelder stellen konkrete Aktionsbereiche dar, in denen Sie Ihr Unternehmen Schritt für Schritt entwickeln müssen.

Die TEMP-Methode® schafft Klarheit

Die Handlungsfelder helfen Ihnen zu entscheiden, auf welche Aspekte – beispielsweise in der Kundenorientierung – Sie sich konzentrieren müssen. Dies führt zu konzeptioneller Klarheit im Unternehmensalltag und verringert die Gefahr, wertvolle Kraft auf »Nebensauplätzen« zu verlieren.

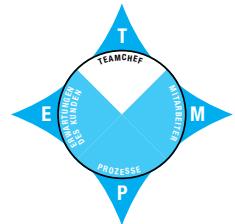
Drei Zonen unternehmerischer Fitness

Die einzelnen Handlungsfelder der TEMP-Methode® zeigen notwendige Bereiche des Handelns auf, geben aber noch nicht zu erkennen, was hervorragendes, durchschnittliches oder schlechtes Agieren im jeweiligen Handlungsfeld bedeutet. Zur Bewertung der Handlungsfelder verwendet die TEMP-Methode® den Ansatz der »Drei Zonen unternehmerischer Fitness« (siehe Kapitel 1).

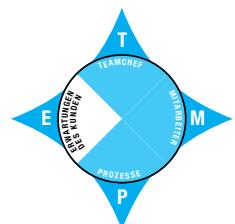
Je nachdem, wie gut Ihr Unternehmen mit den beiden Komponenten »Geschwindigkeit« und »Komplexität« umgehen kann, gehört es zur Zone I, II oder III:

- Zone I: Bewältigung von geringer Geschwindigkeit und Komplexität
- Zone II: Bewältigung von mittlerer Geschwindigkeit und Komplexität

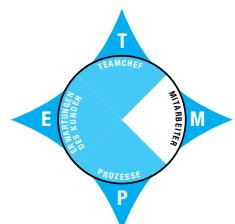
Erfolgsfaktor I	Teamchef
Handlungsfeld 1	Unternehmerpersönlichkeit entwickeln
Handlungsfeld 2	Unternehmensleitbild festlegen
Handlungsfeld 3	Strategisch planen
Handlungsfeld 4	Mitarbeiter auswählen
Handlungsfeld 5	Erfolg vereinbaren
Handlungsfeld 6	Profitabel wirtschaften
Handlungsfeld 7	Außendarstellung gestalten



Erfolgsfaktor II	Erwartungen des Kunden
Handlungsfeld 1	Kernkompetenzen entwickeln
Handlungsfeld 2	Zielgruppe fokussieren
Handlungsfeld 3	Servicequalität steigern
Handlungsfeld 4	Innovationsfähigkeit ausbauen
Handlungsfeld 5	Verkauf stärken
Handlungsfeld 6	Kundenzufriedenheit messen
Handlungsfeld 7	Kundenbeziehungen pflegen

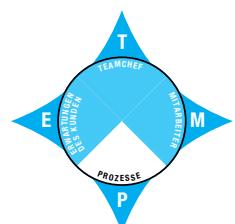


Erfolgsfaktor III	Mitarbeiter
Handlungsfeld 1	Offen kommunizieren
Handlungsfeld 2	Mitdenker gewinnen
Handlungsfeld 3	Weiterbildung fördern
Handlungsfeld 4	Verantwortung übertragen
Handlungsfeld 5	Vertretungsfähigkeit garantieren
Handlungsfeld 6	Mitgenießen und Mitbesitzen
Handlungsfeld 7	Mitarbeiter wertschätzen



Erfolgsfaktor IV	Prozesse
Handlungsfeld 1	Ordnung halten
Handlungsfeld 2	Qualität verbessern
Handlungsfeld 3	Termintreue steigern
Handlungsfeld 4	Abläufe optimieren
Handlungsfeld 5	Bestände reduzieren
Handlungsfeld 6	Arbeitseffizienz messen
Handlungsfeld 7	Netzwerkbeziehungen entwickeln

© tempus



Jeder der vier Erfolgsfaktoren hat sieben Handlungsfelder