

campus

JÖRG KNOBLAUCH  
JÜRGEN KURZ  
JÜRGEN FREY

# DIE TEMP METHODE<sup>®</sup>

DAS KONZEPT  
FÜR IHREN  
UNTERNEHMERISCHEN  
ERFOLG

Mit  
Unternehmens-  
schnelltest



# Inhalt

<b>Vorwort von Klaus Kobjoll</b> . . . . .	7
<b>1 Schritt für Schritt zur Weltklasse</b> . . . . .	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
<b>2 Was ganzheitliche Managementmodelle bewirken</b> . . . . .	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
<b>3 Lernen Sie die TEMP-Methode® kennen</b> . . . . .	39
Mit der TEMP-Methode® zur Erfolgsgeschichte . . . . .	39
Die vier Erfolgsfaktoren der TEMP-Methode® . . . . .	42
Die Handlungsfelder der TEMP-Methode® . . . . .	44
<b>4 Der Unternehmenstest</b> . . . . .	47
Erfolgsfaktor I: Teamchef . . . . .	49
Erfolgsfaktor II: Erwartungen des Kunden . . . . .	83
Erfolgsfaktor III: Mitarbeiter . . . . .	117

Erfolgsfaktor IV: Prozesse . . . . .	151
<b>5 Weitere Erfolgsfaktoren und Anwendungsbeispiele . . .</b>	<b>185</b>
Das passende TEMP-Tableau für Ihren Bereich . . . . .	185
Erfolgsfaktor Finanzen . . . . .	188
Erfolgsfaktor Werteorientierung . . . . .	190
Anwendungsbeispiel Handwerk . . . . .	192
Anwendungsbeispiel Bildung und Erziehung . . . . .	194
Anwendungsbeispiel Non-Profit-Organisationen . . . . .	196
<b>6 So gelingt die erfolgreiche Umsetzung . . . . .</b>	<b>199</b>
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
<b>Dank . . . . .</b>	<b>223</b>
<b>Register . . . . .</b>	<b>225</b>

Sie haben wenig Zeit?

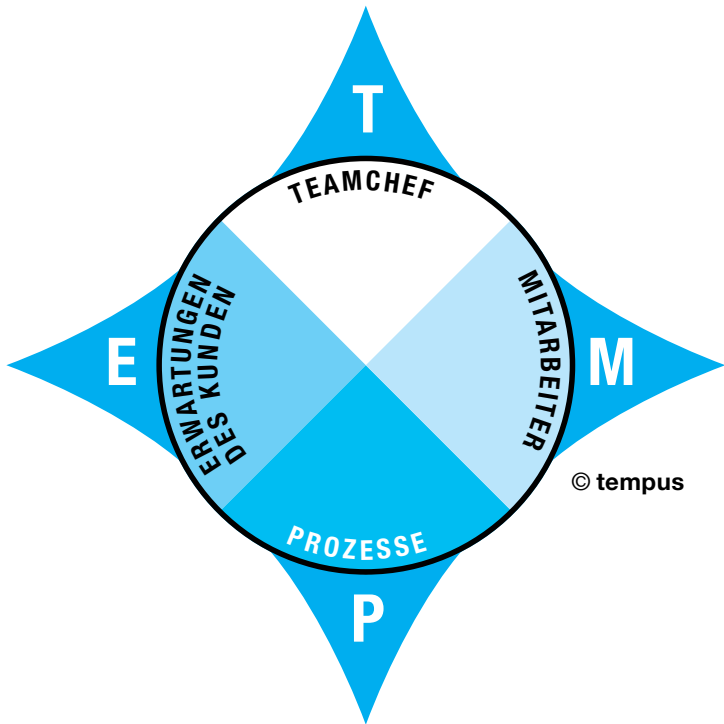
Dann steigen Sie am besten gleich ins Kapitel 4 auf Seite 47 ein!

## 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 »Nebenschauplätzen« zu verlieren.

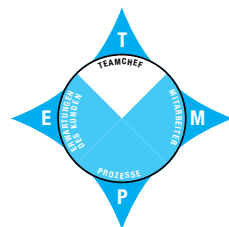
Drei Zonen  
unternehmerischer  
Fitness

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).

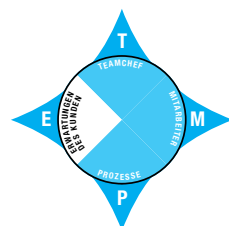
Je nachdem, wie gut Ihr Unternehmen mit den beiden Komponenten »Geschwindigkeit« und »Komplexität« umgehen kann, gehört es zur Zone I, II oder III:

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

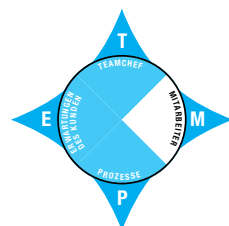
Erfolgsfaktor I	Teamchef
Handlungsfeld 1	Unternehmerpersönlichkeit entwickeln
Handlungsfeld 2	Unternehmensleitbild festlegen
Handlungsfeld 3	Strategisch planen
Handlungsfeld 4	Mitarbeiter auswählen
Handlungsfeld 5	Erfolg vereinbaren
Handlungsfeld 6	Profitabel wirtschaften
Handlungsfeld 7	Außendarstellung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



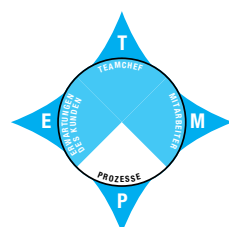
Erfolgsfaktor II	Erwartungen des Kunden
Handlungsfeld 1	Kernkompetenzen entwickeln
Handlungsfeld 2	Zielgruppe fokussieren
Handlungsfeld 3	Servicequalität steigern
Handlungsfeld 4	Innovationsfähigkeit ausbauen
Handlungsfeld 5	Verkauf stärken
Handlungsfeld 6	Kundenzufriedenheit messen
Handlungsfeld 7	Kundenbeziehungen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



Jeder der vier Erfolgsfaktoren hat sieben Handlungsfelder

© tempus