

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

## Thema : **Manager - Toolbox**

**Erfolg ist selten Zufall:**  
(S. Wüst)

„Herr Wüst ist durch seine Berufs- und Lebenserfahrung ein wirklicher Helfer um Realitäten zu erkennen und daraus die richtigen, neuen Wege anzugehen.“



Kunden sind das Kapital  
Mitarbeiter sind das Eigenkapital

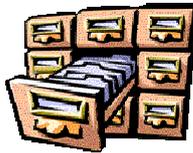


Gutes Personal  
sehr gute Führungskräfte  
Guter Vertrieb – innen und außen



Von zu ?

Mit [www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)



Copyright SW  
Referent: Siegfried Wüst  
ERFOLG erfordert WOLLEN  
Aus der Praxis für die Praxis

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

**Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt**

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

- 1. Gutes Personal**
- 2. sehr gute Führungskräfte**
- 3. Guter Vertrieb – innen und außen**

Jeder Baustein muss passen



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

**Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt**

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

**Referent / Trainer - Siegfried Wüst**

**Berufspraxis:**  
Zuletzt **Gesellschafter-Geschäftsführer** eines Elektro-Unternehmens.  
Über **Mitgeschäftsführer** Vertrieb und **kaufmännische Verwaltung**.  
Davor **Bereichsleiter** Technik und Verkauf. Zuvor **Vertriebsleiter** und **Leiter der Verkaufsförderung**. Begonnen im **Produktbereich** nach dem **Studium**.

**Hintergrundwissen:**  
**Zweifachstudium, im Verlaufe des Berufsweges dann noch**  
Psychologie in der Praxis,  
Führungstraining mit Führungstechnik Stufen 1 bis 4 (ITT),  
Gruppendynamik, Teamarbeit, Rhetorik,  
Verkaufpsychologie (Grünberger Lehrgänge/Dr.Vollraht) und BWL, runden mein praktisches Wissen ab.

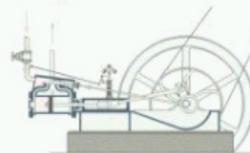
S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

Zw. **800 Karl dem Großen** und **ca. 1800 Napoleon** hat sich die damalige Wirtschaftsleistung, vor allem aus Landwirtschaft und Handwerk, **verdoppelt**.

Zw. **1800** und **1900** hat sich wieder die Wirtschaftsleistung **verdoppelt**, nun kam die **Dampfmaschine** und später das Auto hinzu.



Zw. **1950** und **1975** (25 Jahre) hat sich die Wirtschaftsleistung **verfünffacht**. Start mit Transistoren, dann Mikrochip und Prozessor, darauf baute der PC auf.



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

1780 bis 1849	Periode der Frühmechanisierung / Dampfmaschine
1849 bis 1890	Periode der industriellen Revolution / Eisenbahn, Dampfschiffe
1890 bis 1940	Periode der Elektrotechnik und Chemie
1940 bis 1990	Periode der Automatisierung / Transistor, Mikroprozessor, Computer, Roboter,
ab 1990	Periode der Informationstechnik / PC, Laptop, Mobiltelefon, Satelliten im Weltall, Navi-System
1950 bis 1980	Kontinuierlicher Aufschwung / <b>Wiederaufbau nach dem Krieg</b>
1965 bis 1980	Rel. flacher Verlauf der Aktienkurse, <b>Gewinne wurden „versteckt“</b> über Abschreibungen und stille Reserven Toyota läutet eine neue Zeit ein mit: KAIZEN, Arbeitsablauf optimieren
ab etwa 1995	<b>Aktien steigen</b> schnell an, <b>Gier nach Gewinnen</b> , Kostenoptimierung Turbulenzen durch das schnellere Internet, neue Geschäftswelten
von 1999 bis 2006	Suche nach <b>billigen Fertigungsländern</b> , Energieleude
ab 2007	Probleme mit der <b>Finanzwirtschaft</b> , Spekulationen und Zinsen

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

## „Hyperwettbewerb“

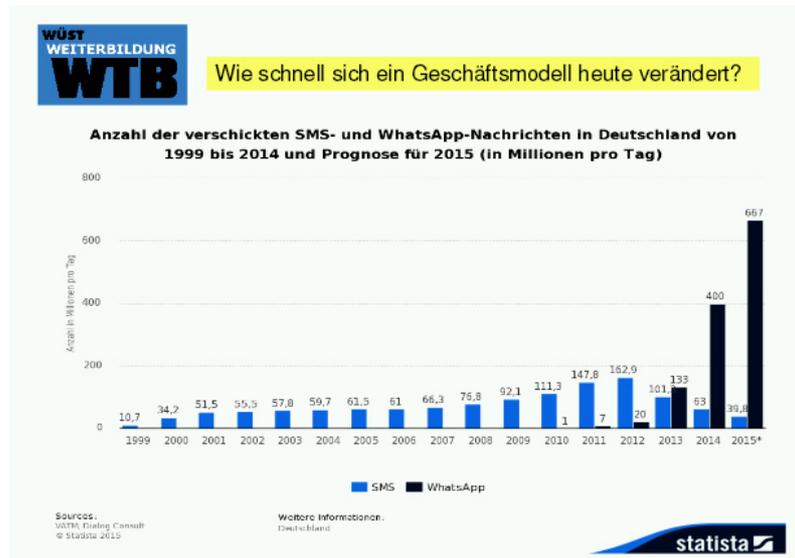
### Grundfragen der Unternehmensführung:

1. In welchen **Geschäftsfeldern** wollen wir tätig sein?
2. Wie wollen wir den **Wettbewerb** in den Geschäftsfeldern bestreiten?
3. Was ist unsere längerfristige **Erfolgsbasis**?

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
 von den Mitarbeitern geprägt

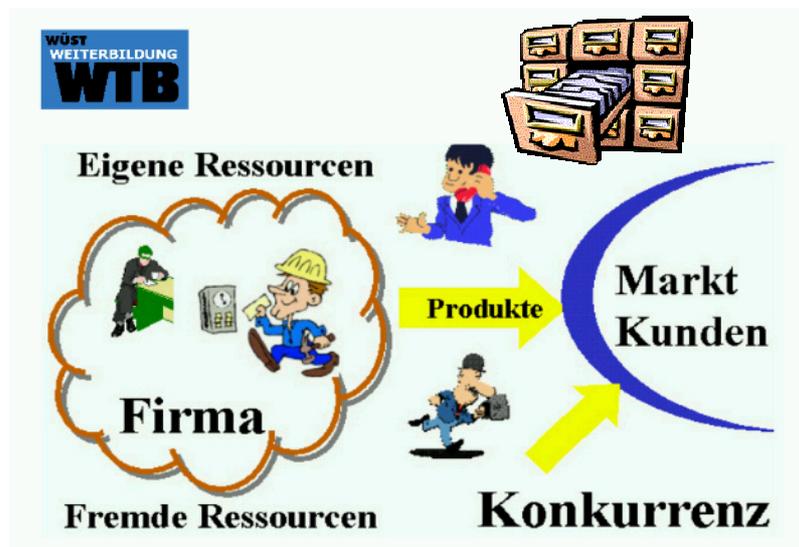
Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

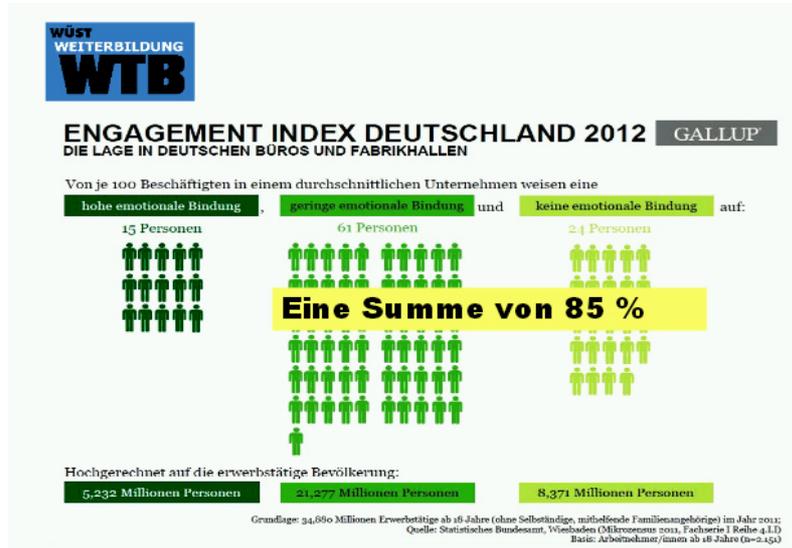
Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

## Grundregeln für den erfolgreichen Manager

- Soziale Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit ,Konfliktfähigkeit
- Positives Denken, Objektivität
- Teamplayer
- Managementtechniken
- Entscheidungsstark
- Weitblick
- Bereit sein sich zu verändern
- Sich selbst weiterentwickeln

### Zur sozialen Kompetenz gehören auch :

Respekt Anderen gegenüber  
Andere Meinungen // meine Insel / Deine Insel  
Auch mal danke sagen können  
Sich auch für seine Mitarbeiter interessieren  
Auf die Qualifizierung der Mitarbeiter achten

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

## Zusammenarbeit und Kommunikation:

Gute Kommunikation pflegen

Teamplayer sein

Zeit auch für die Mitarbeiter haben

Netzwerker sein / Kontakte pflegen

Im Unternehmen mit den Kollegen gut zusammenarbeiten

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

## Entscheidungsstark und mutig sein :

Wenn **51 %** der Entscheidungen richtig sind, haben wir ab dann auch Erfolg – also mutig sein.

Auch die **Interessen** der Kunden und Mitarbeiter **vertreten**.

Auch mal **Neues wagen**.

Auf das eigene Unternehmen stolz sein, denn hier ist auch die eigene Arbeit repräsentiert.

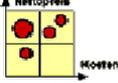
S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

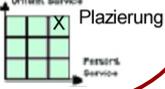
Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

Methode	Ziel	Beispiele
ZIEL	Verantwortung	Abwicklung
<b>Geschäftsfelder</b>	Kernkompetenzen sind die Basis für den Unternehmenserfolg Hier sind keine Zahlen gefragt !	Kernkompetenzen in : Personal Produkten Maschinenpark usw.
<b>Beschwerdemanagement</b>	Beschwerden und Reklamationen sind umgehend zu klären und abzustellen	hier zeigt sich, ob es ein Unternehmen ernst meint Analyse, Auswertung und Umsetzung
S. Wüst Copyright <a href="http://www.wuest-weiterbildung.com">www.wuest-weiterbildung.com</a>		Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

Methode	Ziel	Beispiele
ZIEL	Verantwortung	Abwicklung
<b>Kundenrentabilität</b> <b>BSC , SWOT</b>  <b>Produkt-lebenskurve</b>	sortiert nach A,B,C-Kunden Mit BSC und SWOT optimieren auch Jedes Produkt hat einen Lebensverlaufzyklus	Neben Kosten und VK-Preisen ist auch die Umsatzrendite wichtig Kunden aufteilen in A,B und C Kunden ? Aufwand und Nutzen betrachten Pareto - Prinzip ( 80 : 20 )
S. Wüst Copyright <a href="http://www.wuest-weiterbildung.com">www.wuest-weiterbildung.com</a>		Unternehmenserfolge sind zu 2/3 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

Methode	Ziel	Beispiele
ZIEL	Verantwortung	Abwicklung
<b>Service-Portfolio</b> 	Unternehmen = pers. Einsatz aller Beteiligten	Beispiele: 1. Termine zu nahezu 100 % wahren 2. Reklamationen minimieren 3. Kompetente Betreuung 4. "Key Account" für A-Kunden 5. Kunden sind das Kapital
<b>Event-Marketing</b>	mit dem Ziel Kunden optimal informieren und betreuen zu können Kompetenz im Hause zu bieten Den Kunden ohne Zeitnot und ohne Ablenkung zu informieren	Hausmessen Tag der offenen Tür Presseveranstaltungen Kick off / Start up Neuerungen uam.

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

### Den Ablauf standardisieren. Beispiel:

1. **Ziel** definieren / benennen
2. Begründung des Handlungsbedarfes.
3. An wen zu richten / Adressat.
4. **Rahmenbedingungen** sind .....
5. Zielkontroll-Kriterien festlegen
6. **Vorgehensweise** definieren, wenn möglich .....
7. Mittel ,bzw. Ressourcen festlegen.
8. Schnittstellen benennen.
9. **Prioritäten** und Zeiten festlegen.
10. **Protokoll** „Von allen Beteiligten“ unterschreiben lassen und dann aushändigen.

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
 von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

## unsere Toolbox

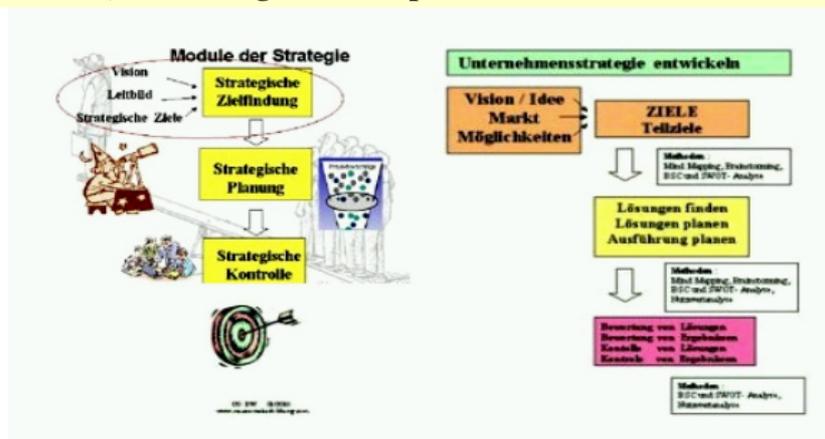


S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

Eine gute Führungskraft sollte auch mal ohne viel Mithilfe zu Entscheidungen kommen können. Hier sind durchaus Wissen, Erfahrung und Kompetenz von Vorteil.



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens

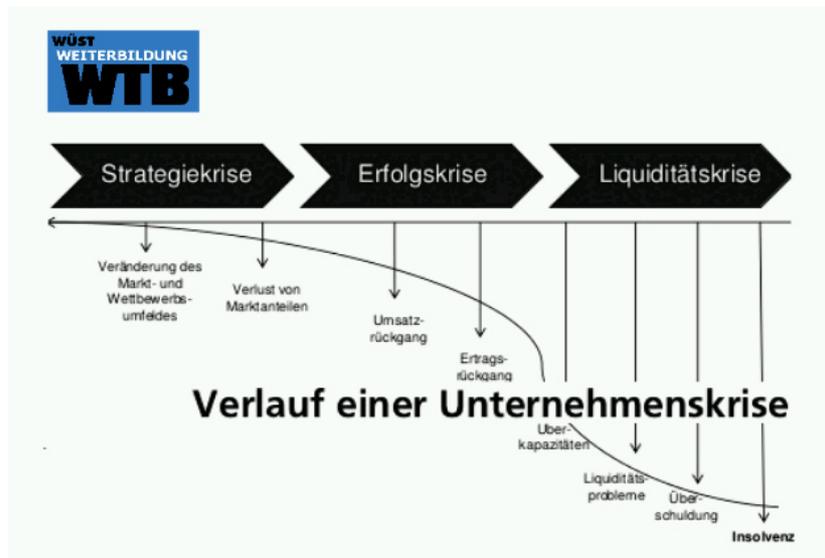
### Mögliche Fehler bei der Entscheidungsfindung sind :

- Unterschiedliche Betrachtungsweisen
- Ableitungsfehler
- Wunschdenken
- Falsche Anpassungen der Präferenzen und Möglichkeiten
- Hier lässt sich schon feststellen, dass Entscheidungen auf der Basis eines Entscheidungsfindungsprozesses und schriftlich gefällt werden müssen.
- Nur so sind die Entscheidungen nachvollziehbar und kontrollierbar
- Sicher gibt es auch Entscheidungen, welche mal aus dem Bauch heraus getroffen werden dürfen, wichtig ist jedoch immer die Betrachtung Nutzen / Risiko

S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt

Kunden sind das Kapital und die Mitarbeiter das Eigenkapital eines Unternehmens



S. Wüst Copyright  
[www.wuest-weiterbildung.com](http://www.wuest-weiterbildung.com)

Unternehmenserfolge sind zu 2/3  
von den Mitarbeitern geprägt