

# 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>