

Inhalt

Vorwort	6
1. Einführung in die TEMP-Methode®	8
Aufbau der TEMP-Methode®	9
Tipps zur erfolgreichen Umsetzung	12
2. Erfolgsfaktor Teamchef	14
T1: Persönlichkeit entwickeln	16
T2: Unternehmensleitbild finden	18
T3: Strategisch planen	20
T4: Mitarbeiter auswählen	22
T5: Kommunikation gestalten	24
T6: Erfolg vereinbaren	26
T7: Profitabel wirtschaften	28
3. Erfolgsfaktor Erwartungen des Kunden	30
E1: Kernkompetenzen entwickeln	32
E2: Zielgruppen fokussieren	34
E3: Servicequalität schaffen	36
E4: Innovationen erhalten	38
E5: Kundenzufriedenheit ermitteln	40
E6: Verkauf stärken	42
E7: Kundenbeziehungen pflegen	44

4. Erfolgsfaktor Mitarbeiter	46
M1: Offen kommunizieren	48
M2: Mitdenker gewinnen	50
M3: Weiterbildung fördern	52
M4: Jobrotation entwickeln	54
M5: Arbeitszeiten flexibilisieren	56
M6: Mitgenießen und Mitbesitzen	58
M7: Mitarbeiter wertschätzen	60
5. Erfolgsfaktor Prozesse	62
P1: Ordnung halten	64
P2: Arbeitseffizienz messen	66
P3: Produktqualität sichern	68
P4: Abläufe rationalisieren	70
P5: Liefertreue steigern	72
P6: Lieferanten entwickeln	74
P7: Bestände reduzieren	76
Register	78