

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

1. Einführung in die TEMP-Methode



*Wie funktioniert die
TEMP-Methode®?*

Seite 9

Welche Handlungsfelder gibt es?

Seite 10

*Wie können Sie die Unternehmens-
Fitness verbessern?*

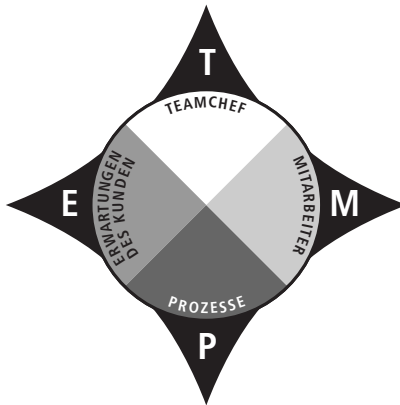
Seite 12

Kern der TEMP-Methode® ist ein Unternehmenstest. Mit diesem Test können Sie Ihre unternehmerische Fitness ermitteln und entsprechende Verbesserungen ableiten.

1.1 Aufbau der TEMP-Methode®

Auf den folgenden Seiten werden Sie Ihr eigenes Unternehmen bewerten. Der Test besteht aus vier Bausteinen:

1. Unternehmenstest T (Teamchef, S. 14)
2. Unternehmenstest E (Erwartungen des Kunden, S. 30)
3. Unternehmenstest M (Mitarbeiter, S. 46)
4. Unternehmenstest P (Prozesse, S. 62)



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

1. Einführung in die TEMP-Methode®

Erfolgsfaktor Teamchef

Handlungsfeld 1	Unternehmerpersönlichkeit entwickeln
Handlungsfeld 2	Unternehmensleitbild finden
Handlungsfeld 3	Strategisch planen
Handlungsfeld 4	Mitarbeiter auswählen
Handlungsfeld 5	Kommunikation gestalten
Handlungsfeld 6	Erfolg vereinbaren
Handlungsfeld 7	Profitabel wirtschaften

Erfolgsfaktor Erwartungen des Kunden

Handlungsfeld 1	Kernkompetenzen entwickeln
Handlungsfeld 2	Zielgruppe fokussieren
Handlungsfeld 3	Servicequalität schaffen
Handlungsfeld 4	Innovationen erhalten
Handlungsfeld 5	Kundenzufriedenheit ermitteln
Handlungsfeld 6	Verkauf stärken
Handlungsfeld 7	Kundenbeziehungen pflegen

Erfolgsfaktor Mitarbeiter

Handlungsfeld 1	Offen kommunizieren
Handlungsfeld 2	Mitdenker gewinnen
Handlungsfeld 3	Weiterbildung fördern
Handlungsfeld 4	Jobrotation entwickeln
Handlungsfeld 5	Arbeitszeiten flexibilisieren
Handlungsfeld 6	Mitgenießen und Mitbesitzen
Handlungsfeld 7	Mitarbeiter wertschätzen

Erfolgsfaktor Prozesse

Handlungsfeld 1	Ordnung halten
Handlungsfeld 2	Arbeitseffizienz messen
Handlungsfeld 3	Produktqualität sichern
Handlungsfeld 4	Abläufe rationalisieren
Handlungsfeld 5	Liefertreue steigern
Handlungsfeld 6	Lieferanten entwickeln
Handlungsfeld 7	Bestände reduzieren

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

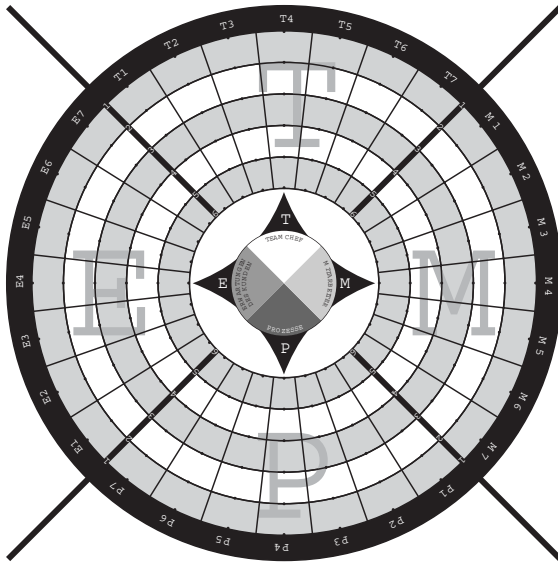
Wie in der Schule können die Noten 1 bis 6 für die Fitness eines Unternehmens vergeben werden. Mit der TEMP-Methode® sind Sie nun in der Lage, Ihr Unternehmen selbst zu bewerten und darauf aufbauend Maßnahmen zur Weiterentwicklung zu bestimmen.

Gehen Sie nun folgendermaßen vor:

1. Blättern Sie vor zur Seite 14. Dort finden Sie den ersten Erfolgsfaktor: Teamchef.
2. Lesen Sie sich das erste Handlungsfeld durch und geben Sie sich eine Note: Kreuzen Sie das Kästchen an, das für Ihre Situation am besten zutrifft.
4. Verfahren Sie genauso mit den anderen Handlungsfeldern und Erfolgsfaktoren.
5. Wenn Sie mit dem Ankreuzen fertig sind, tragen Sie die Noten in das Radarchart auf der Seite 12 ein.

Die TEMP-Methode® besteht aus vier Erfolgsfaktoren mit jeweils sieben Handlungsfeldern. Jedes Handlungsfeld wird benotet. Stärken und Schwächen sind dann auf einen Blick zu erkennen.





1.2 Tipps zur erfolgreichen Umsetzung

Nun gilt es, gezielt an Ihren Problemen zu arbeiten. Dazu sollten Sie konkrete Aktionspläne ausarbeiten. Benutzen Sie die Kopiervorlage (siehe rechts).

Füllen Sie für jeden einzelnen Vorsatz bzw. jede einzelne Aktion ein separates Blatt aus. Sie können für ein Problem auch mehrere Blätter ausfüllen.

Wir empfehlen, die Benotung einmal im Jahr zu wiederholen und immer wieder neue Ziele abzuleiten. Wenn

Register

Abläufe rationalisieren	70	Kapitalbeteiligung	59
Aktionspläne	13	Kennzahlen	29
Anforderungsprofil	23	Kernkompetenzen	32
Arbeitseffizienz		Kontaktabend	49
messen	66	Kundenbeziehung	
Arbeitszeiten flexibi-		pflegen	44
lisieren	56	Kundendaten	45
Arbeitszeitmodelle	57	Kundendatenbank	41
		Kundeninformationen	37
Balancebereiche	17	Kundenumfragen	37, 41
Belegschaftsversamm-		Kunden-	
lungen	49	zufriedenheit	40f
Benchmarking	29, 33, 67	KVP	51, 71
Bestände reduzieren	76		
Bewerberauswahl	23	Lagerbestände	72
		Lebenshüte	17
Erfolgsbeteiligung	59	Lebensmotto	17
Erfolgsfaktoren	9	Lebensziele	16f
Erwartungen		Lieferanten entwickeln	74
des Kunden	9f, 31	Liefertreue steigern	72
G-Teams gründen	39	Marktfähigkeit	39
Gewinnanteile	49	Meilenstein	17
Gleitzeitkonten	57	Missionstatement	19
		Mitarbeiter	9,10, 22f,47
Innovation	38	Mitarbeiter auswählen	22
		Mitarbeiter motivieren	47
Jobrotation entwickeln	54	Mitarbeiter wert-	
		schätzen	60
Kanban	65	Mitarbeiterbedürfnisse	61

Mitarbeiterbroschüre	49	Tagesgenaue Informationen	49
Mitarbeiterzeitung	49	Teamchef	9f, 15
Mitbesitzen	58	Trends	33
Mitdenker gewinnen	50	Überstundenregelung	57
Offen kommunizieren	48	Unternehmensleitbild	18
Ordnung halten	64	Unternehmensrisiko	27
Persönlichkeit entwickeln	16	Verkauf stärken	42
Politik der offenen Tür	49	Vision	19
Prämien	59	Vorschlagswesen	51
Prioritäten	21	Weiterbildung	52
Produktlebenszyklus	38f	Wow-Effekt	31
Produktqualität sichern	68	Z-Teams gründen	39
Profitabel wirtschaften	28	Zielgruppe fokussieren	34
Projektliste	21	Zielgruppe verkleinern	35
Prozesse	9f, 63	Zielgruppen bewerten	35
Prozesse hinterfragen	71	Zielgruppen definieren	35
Qualität	68	Zielgruppenbesitzer	35
Radarchart	12	Zielgruppen-	
Repositionierung	21	fokussierung	34
Service, persönlicher	37	Zielvereinbarungen	63
Servicequalität schaffen	36		
Shared Values	19		
Strategietage	27		
Strategisch planen	20		