

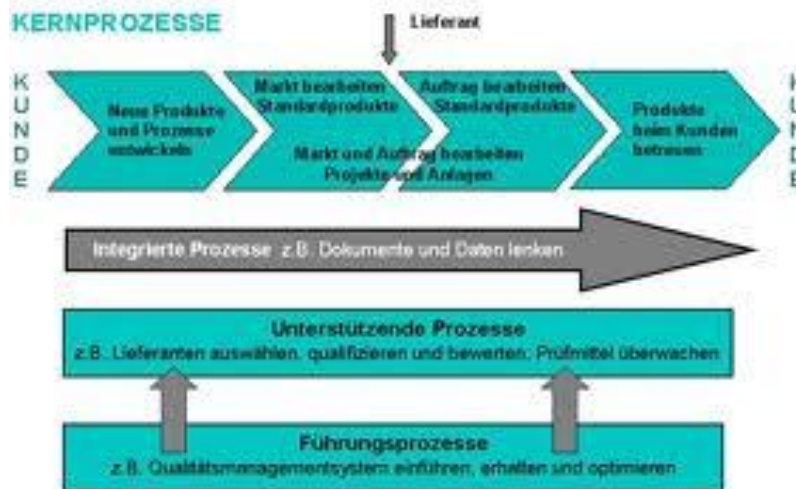
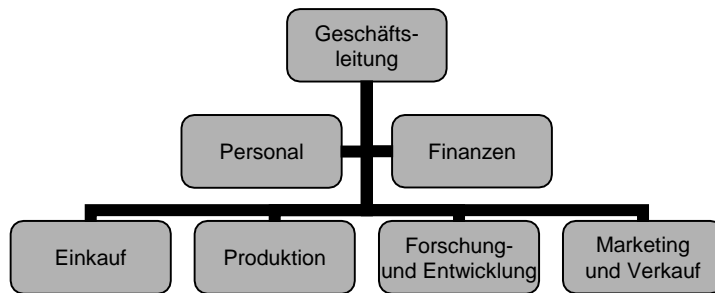
Management und Betriebswirtschaft

Inhaltsübersicht

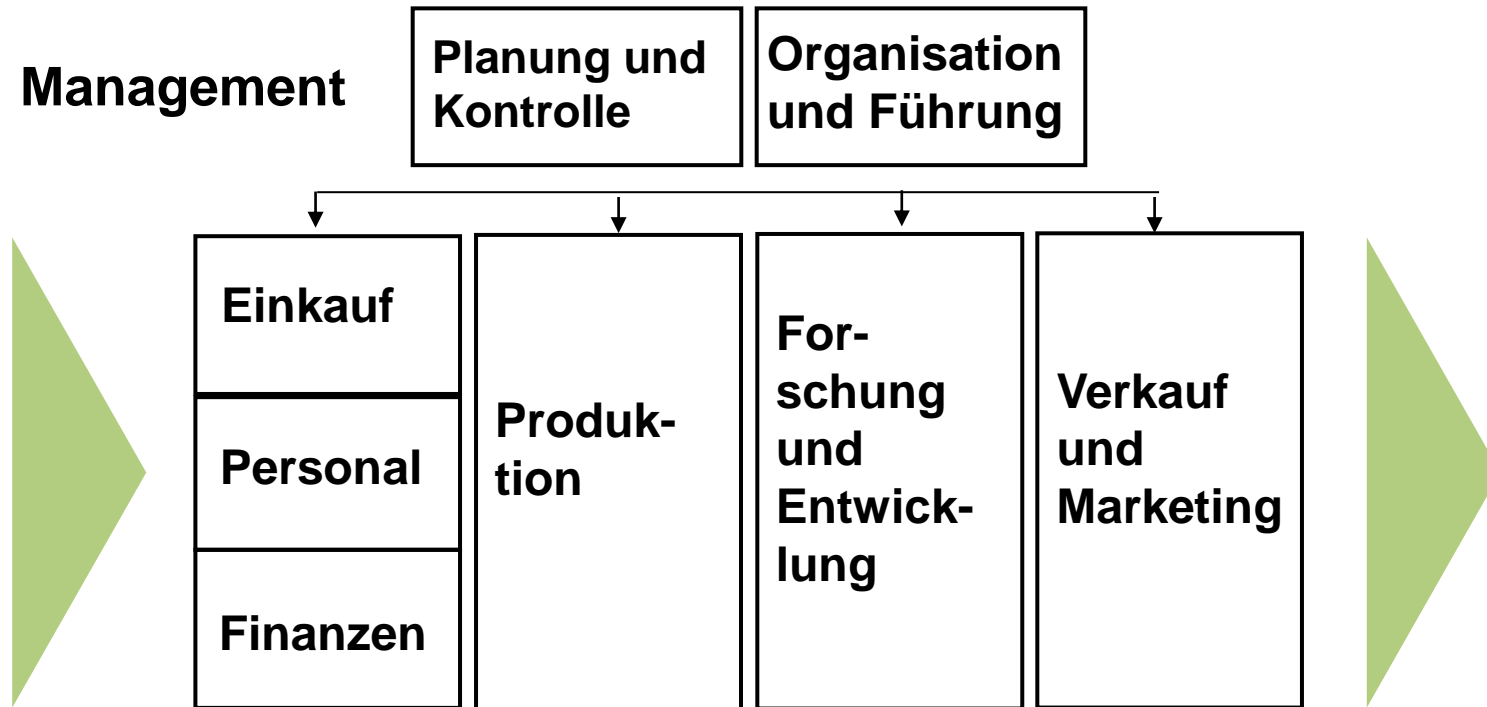
- **Unternehmensmodelle**
- **Unternehmensfunktionen**
- **Unternehmensprozesse**
- **Unternehmenspolitik**
- **Ergebnisorientierte Führung**

Unternehmens- modelle

Unternehmung



Vereinfachtes Unternehmensmodell



Quelle:

Hans Vettiger, Einführung in die Betriebswirtschafts- und Managementlehre

Neues St. Galler Management-Modell



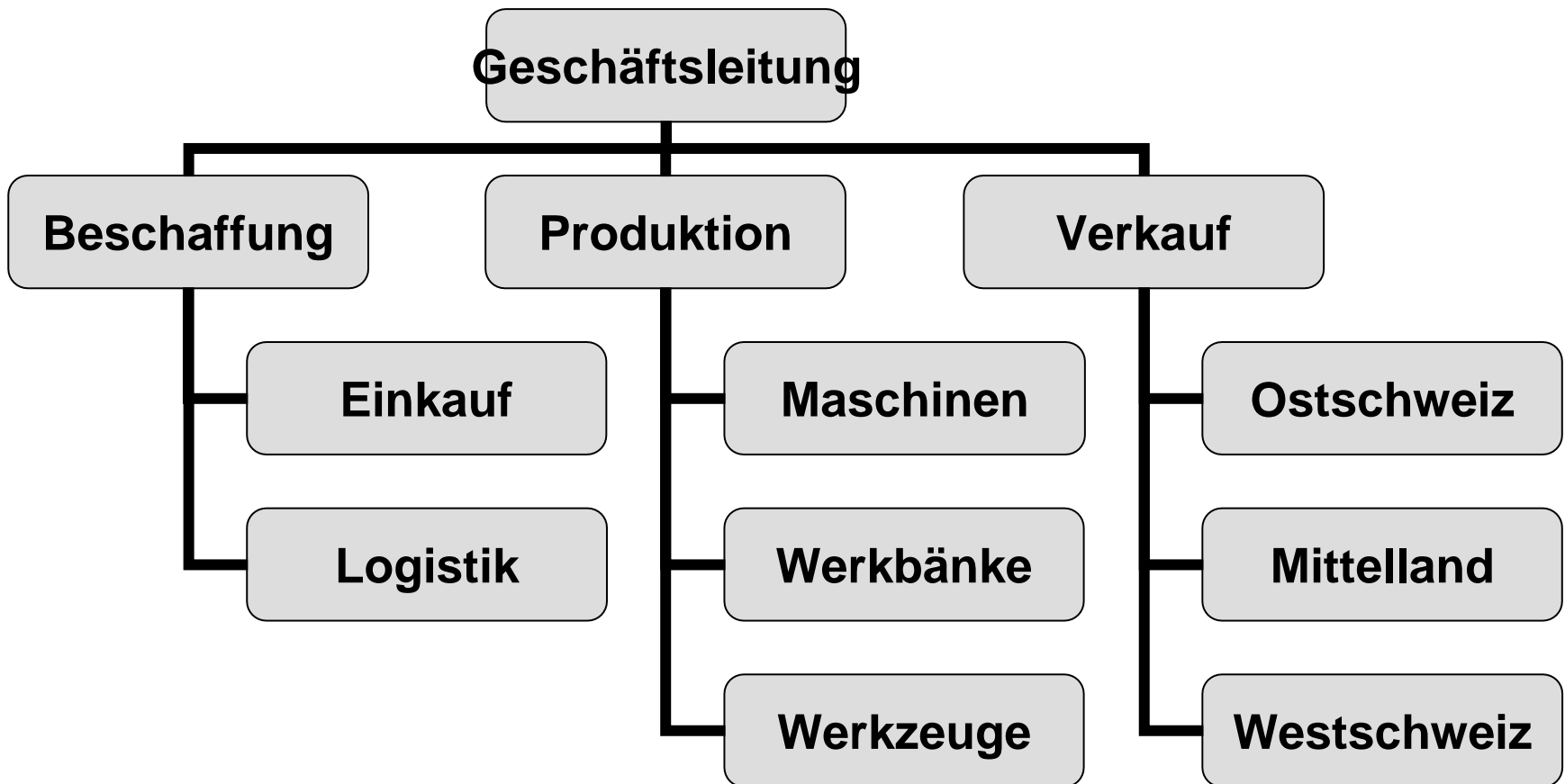
Unternehmung

Umwelt

- Anspruchsgruppen
- Umweltsphären
- Austauschbeziehungen

Unternehmens- funktionen

Organigramm - Einfaches Beispiel



Marketing und Verkauf

Die vier „P“



CRM - die drei „R“

Recruitment
Neukundengewinnung

Retention
Kundenbindung

Recovery
Kundenrückgewinnung

Finanz- und Rechnungswesen



Buchhaltung

Gewinn
Rentabilität
Liquidität



Unternehmens- prozesse

Prozessmodell

Geschäftsleitung

Qualitätsmanagement

Marketing und Verkauf

Entwicklung und Produktion

Beschaffung und Logistik

Organisation und Informatik

Finanzen

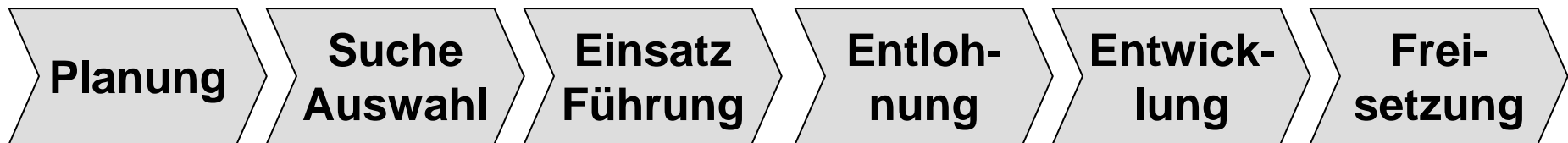
Personal

**Führungs-
prozesse**

**Geschäfts-
prozesse**

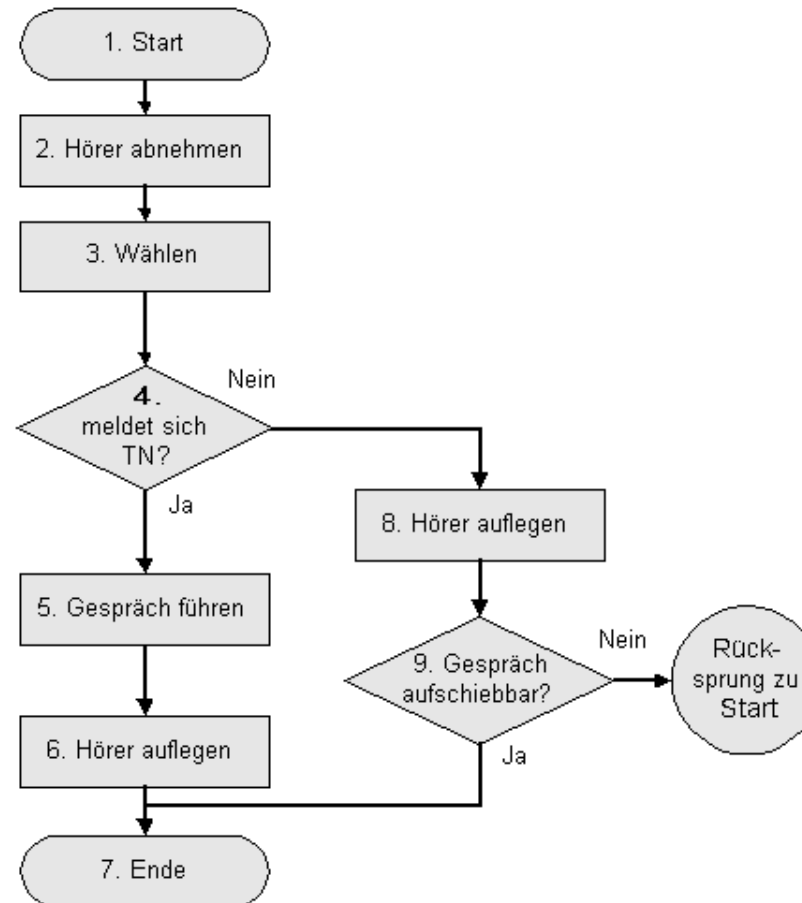
**Unter-
stützungs-
prozesse**

Personalmanagement als Prozess



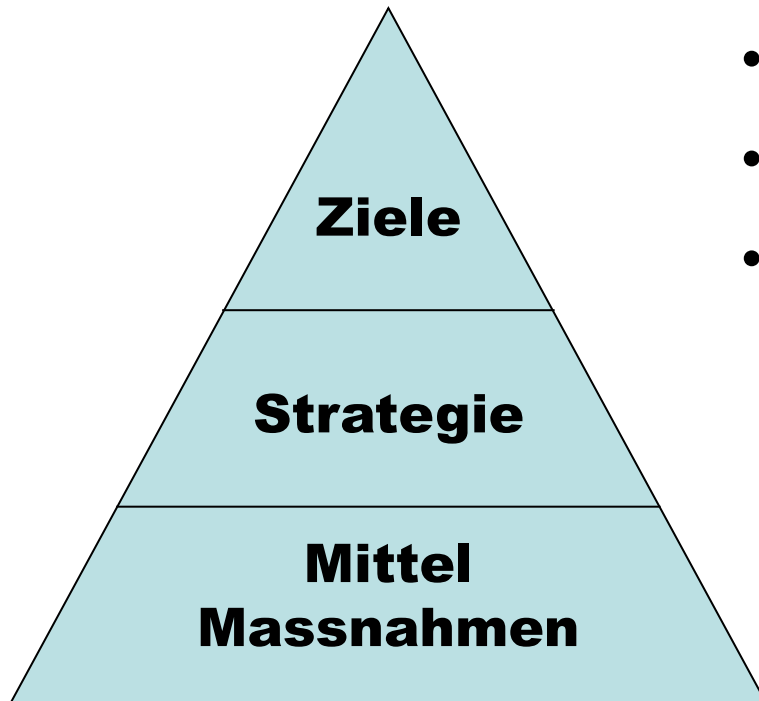
**Personaladministration
als Unterstützung sämtlicher
Personalprozesse**

Prozesse/Abläufe



Unternehmens- politik

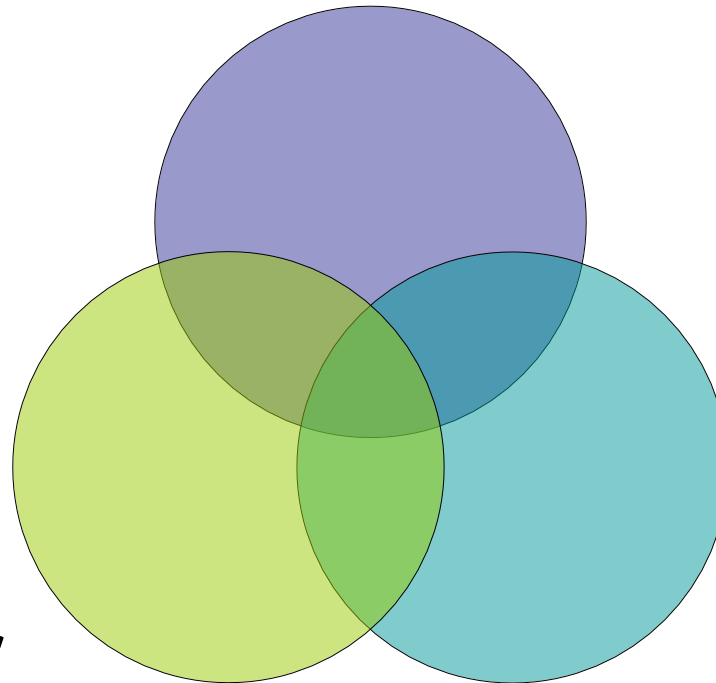
Unternehmenspolitik



- **Oberste Unternehmensziele**
- **Unternehmensstrategie**
- **Miteinsatz, Massnahmen**

Führung

Strategie



Struktur

Kultur

Führungsaufgaben nach Malik

- **Für Ziele sorgen**
- **Organisieren**
- **Entscheiden**
- **Kontrollieren, messen, beurteilen**
- **Fördern von Menschen**

Ergebnisorientierte Führung

Ergebnisorientierte Führung



**Vier
Dimen-
sionen**

1. Kundenergebnisse

- **Marketing und Verkauf**
- **Kundennutzen als oberstes Ziel**
- **Kundenzufriedenheit messen und verbessern**
- **Zusammenarbeit mit Kunden**

2. Mitarbeiterergebnisse

- **Führung und Zusammenarbeit**
- **Ziele, Leistung und Verhalten**
- **Innovationen, lernen**
- **Motivation und Engagement**

3. Prozessergebnisse

- **Gestalten und optimieren**
- **Gewicht auf Kundenorientierung**
- **Steigerung von Effektivität und Effizienz**
- **Konzentration auf Wertschöpfung**

4. Finanzielle Ergebnisse

- **Gewinn, Cash Flow, Rentabilität**
- **Ertrag, Kosten, Deckungsbeitrag**
- **Profit Center, Cost Center**
- **Zeit, Kosten, Qualität**
- **Budget, Businessplan**

Vergleiche dazu auch

Ergebnisorientierte Führungskultur

www.toblerpartners.ch/Fuehrungskultur.pdf

Das Führungsgespräch im Team

www.toblerpartners.ch/Fuehrungsgespraech.pdf

Weitere Informationen

Rudolf Tobler
Unternehmensberatung und Schulung
Tieftalweg 53
CH-6405 Immensee bei Küssnacht am Rigi
Switzerland

E-Mail: rudolf.tobler@toblerpartners.ch
Mobil: +41 (0)79 644 03 83
Festnetz: +41 (0)41 530 37 64
Internet: www.toblerpartners.ch