



## ANGELA MERKEL DIE **KRISE** FEST IM GRIFF

Die Mitte.

**27. SEPTEMBER**

Ende der großen  
Koalition in Sicht?

**POLITIK**

Bilanz der Politik  
für den Mittelstand

**UNTERNEHMEN**

Das Land der  
„Hidden Champions“

## Neuer „Werkzeugkasten“ für den Mittelstand

Die Publikation „Dienstleistungen systematisch entwickeln – Ein Methoden-Leitfaden für den Mittelstand“ ist ein Ergebnis des vom itb – Institut für Technik der Betriebsführung in Karlsruhe durchgeführten und vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts „Service Engineering – Innovationstreiber in KMU“. Ausgehend von konkreten und mittelstandstypischen Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis präsentiert der zusätzlich mit einer CD-ROM ausgestattete kompakte Ratgeber verschiedene Lösungswege für die systematische Dienstleistungsgestaltung.

Die Methoden und Instrumente werden als theoretischer „Werkzeugkasten“ in Funktion und Wirkungsweise detailliert vorgestellt. Darüber hinaus werden erfolgreiche praktische Lösungsansätze gezeigt. Sie sind das Ergebnis von Erfahrungen mittelständischer Betriebe. Ein weiteres Kapitel mit zusätzlichen Instrumenten konzentriert sich auf die Erfolgskontrolle. Der große Vorteil dieses Leitfadens besteht darin, dass hier Methoden und Instrumente präsentiert werden, die jeder Mittelständler ohne umfangreiche externe Hilfe selbst ganz einfach umsetzen kann. Unmittelbaren praktischen Nutzen hat deshalb auch die beigelegte CD-ROM.

Auch die Berater in den Kammerorganisationen der deutschen Wirtschaft werden den Methoden-Leitfaden für ihre Arbeit im Mittelstand nutzen. Die Broschüre (ISBN 978-3-926509-29-1) ist zum Preis von 19,80 Euro im itb, Karl-Friedrich-Straße 17, 76133 Karlsruhe, zu bestellen.

Info: [www.itb.de](http://www.itb.de)



## DIE 5 HÄUFIGSTEN FEHLER

TEIL 2 UNSERER ZEHNTEILIGEN SERIE

### So machen Meetings Spaß

- **Das „Chaos-Meeting“**

Die Teilnehmer nennen unstrukturiert ihre Meinung. Und am Ende ist man so weit wie am Anfang. Ideen und Vorschläge werden sofort kritisiert und angegriffen. Viele Teilnehmer und ziellose Diskussionen ohne Ergebnis. Hier müssen Sie als Moderator eingreifen. Führen Sie Ihr Team strukturiert und gekonnt zum Ziel.

bringen den kreativen Prozess wieder in Schwung. Eine kleine Denksportaufgabe als Lockerung, ein Perspektivenwechsel oder eine Kreativitätstechnik können hier helfen.

- **Das „Stress-Meeting“**

Zeitdruck und Konkurrenzdenken machen ein Meeting stressig und unangenehm.

- **Das „Keine-Lust-Meeting“**

Mangelndes Selbstbewusstsein, Desinteresse, zu großes Sicherheits- und Erwartungsdenken der Teilnehmer können ein Meeting stören. Hier ist Motivation gefragt. Motivation schaffen Sie über viele Kleinigkeiten wie die richtige Vorbereitung, das Arbeitsklima und die passenden Räumlichkeiten.

- **Das „Jetzt-Sofort-Meeting“**

Ihr Chef ruft an und will in 5 Minuten ein Meeting. „Rufen Sie alle zusammen, wir treffen uns gleich im Besprechungsraum.“ Dieses Meeting wird wohl sehr gestresst und sprunghaft ablaufen. Keiner der Teilnehmer kann sich ausreichend vorbereiten. Das Ziel ist nicht klar und alle müssen auf der Stelle alles stehen und liegen lassen.

Aus: „Marketing-Attacke“,  
SGV-Verlag,  
ISBN 978-3-9811027-4-1

- **Das „Endlos-Meeting“**

Der Zeitplan gerät aus den Fugen, das Team hat sich an einem Thema festgebissen und kein Ergebnis ist in Sicht. Als Moderator müssen Sie hier eingreifen. Machen Sie eine Pause oder setzen Sie einen neuen Termin für die Fortsetzung fest. Oder Sie

Jedes Kapitel des Buches bietet zehn ganz konkrete Tipps mit Checklisten-Charakter. An den Kapitel-Enden haben die Fachautoren fünf häufige Fehler für Ihr Thema aufgelistet.