

Michael Hammer

BUSINESS *back* **TO BASICS**

*Die 9-Punkte-Strategie
für den Unternehmenserfolg*

**Aus dem Amerikanischen
von Nikolas Bertheau**

Econ

Inhalt

Vorwort	9
1 Zurück zum Ernst der Unternehmensführung <i>Willkommen in der Customer Economy</i>	15
2 Managen Sie für die Kunden <i>Werden Sie ETDBW</i>	29
3 Geben Sie Ihrem Kunden, was er wirklich will Geben Sie ihm MVA	53
4 Prozesse haben Vorrang <i>Machen Sie Höchstleistung möglich</i>	67
5 Schaffen Sie Ordnung, wo Chaos regiert <i>Systematisieren Sie Kreativität</i>	99
6 Messen Sie, was Ihnen wichtig ist <i>Machen Sie die Bewertung zu einem Teil des Managements, nicht der Buchhaltung</i>	125
7 Managen Sie ohne Struktur <i>Profitieren Sie von der Macht der Unbestimmtheit</i>	153

8 Konzentrieren Sie sich auf den Endkunden <i>Verwandeln Sie Vertriebsketten in Vertriebs- gemeinschaften</i>	179
9 Reißen Sie Ihre Außenwände ein <i>Kooperieren Sie, wo immer Sie können</i>	199
10 Erweitern Sie Ihr Unternehmen <i>Integrieren Sie virtuell, nicht vertikal</i>	239
11 Lassen Sie es geschehen <i>Verwirklichen Sie die Agenda</i>	265
12 Bereiten Sie sich auf eine Zukunft vor, die Sie nicht vorhersagen können <i>Institutionalisieren Sie Ihre Fähigkeit zur Veränderung</i>	289
Danksagung	315
Index	317