



Kundenmanagement

Customer Relationship

Frederick Newell, 320 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-478-24840-X, Verlag Moderne Industrie, Landsberg, 98 DM

Im Zeitalter von Internet und e-Business erwarten Kunden eine individuelle, zielgerichtete Ansprache sowie kontinuierlichen, maßgeschneiderten Service. Wie ein Unternehmen diese Wünsche erfüllen und dadurch gleichzeitig die richtigen Kundengruppen am besten ansprechen kann, zeigt das Buch. Dabei werden neue Technologien und Tools des Customer Relationship-Management (CRM) praxisnah anhand von Fallbeispielen vorgestellt.

Selbstmanagement

Power ja – Stress nein

Helmut Pfeifer, 192 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 4-578-73244-1, mvg-Verlag, Landsberg, 39,80 DM

„Fit, ausgeglichen und stark durchs Leben“ lautet das zentrale Motto des Buches. Anhand seiner MEP-Methode zeigt der Autor, wie man sein Energiepotential optimal nutzen kann. Die Methode kombiniert körperliche Fitneß und Gesundheit mit den wichtigsten mentalen Erfolgsfaktoren: Vom richtigen Atmen über Konzentrationsfähigkeit bis hin zum positiven Denken werden viele Facetten des Streßmanagements angesprochen.

Selbstmanagement

Mega Memory

Gregor Staub, 220 Seiten (mit CD), 2001, gebunden, ISBN 3-478-72900-0, mvg-Verlag, Landsberg, 39,80 DM

Der bekannte Autor zeigt, wie sich das Gedächtnis mit der von ihm entwickelten Technik des „Mega Memory“ trainieren und sich die Gedächtnisleistung sich langfristig verbessern läßt. Mit den Übungen werden die Fähigkeit des Gehirns trainiert, Begriffe, Namen und Zahlen mit Bildern zu verknüpfen und somit Unbekanntes mit Bekanntem zu verbinden. Die wichtigsten Übungen gibt es zur Vertiefung auch auf CD zum auditiven Lernen. bav-



Fazit: Sehr empfehlenswertes, kurzweiliges Buch mit vielen Trainingsbeispielen.

Verkauf

Reden ist Geld

Cornelia Topf, 260 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-478-24650-4, Verlag Moderne Industrie, Landsberg, 59 DM



Die Autorin empfiehlt Verkäufern eine engagierte und ehrliche Beratung sowie ein natürliches Auftreten mit echtem Interesse für die Probleme des Kunden. Wie sich dies realisieren läßt, zeigt das gut strukturierte Buch anhand vieler Beispiele quer durch alle Verkaufsphasen: von der Eröffnung über Preisgespräche und den Abschluß bis hin Beschwerden. bav-Fazit: Überzeugende Lektüre zum Thema Verkaufsrhetorik.

Selbstmanagement

Eine Gehirnhälfte ist nicht genug

Stephen D. Eiffert, 226 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-478-72940-8, mvg-Verlag, Landsberg, 39,80 DM

Das Buch zeigt, daß man seine eigenen Verhaltensweisen und Fähigkeiten ausweiten muß, um das Gehirn mit neuen Tätigkeiten zu stimulieren und die Kreativität zu steigern. Geboten werden dem Leser mit der neuen Methode des Cross-Training viele praktische Vorschläge und Übungen, um neue Fähigkeiten zu trainieren und um die maximale Leistungsfähigkeit des Gehirns zu entwickeln und zu erhalten.

PR-/Pressearbeit

Wer richtig kommuniziert, wird reich

Klaus J. Stöhlker, 250 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-7064-0764-7, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 49,90 DM

Welche – z. T. auch geldwerten – Möglichkeiten und Vorteile eine aktive und moderne Öffentlichkeitsarbeit bzw. Public Relations (PR) für ein Unternehmen haben kann, ist ein zentrales Thema des Buches. Dargestellt werden dazu u. a. die internen und psychologischen Voraussetzungen moderner PR, die PR-Instrumente (Printmedien, Internet, Messen, Kundenzeitung etc.), die Organisation der PR-Arbeit und die Zusammenarbeit mit Agenturen sowie das Thema Krisen-PR. Fazit: gute und moderne Einführung ins Thema PR.

Führung

Neu auf dem Chefsessel

Peter Fischer, 200 Seiten, 6. A. 2001, gebunden, ISBN 3-478-34554-5, Verlag Moderne Industrie, Landsberg, 79 DM

Das Buch zeigt, wie sich unnötige Fehler bei einem Führungswechsel vermeiden lassen und worauf der neue Chef – egal ob durch Beförde-

rung oder bei Unternehmensnachfolge – achten sollte. Sieben Bausteine, zahlreiche Checklisten und Beispiele stellen die Faktoren heraus, die einen erfolgreichen Wechsel ausmachen. bav-Fazit: Sehr hilfreiche Pflichtlektüre für alle neuen Führungskräfte, die typischen „Fettnäpfchen“ aus dem Weg gehen wollen.

Marketing

Think Limbic

Hans-Georg Häusel, 220 Seiten, 2000, gebunden, ISBN 3-8092-1444-2, WRS Verlag, Planegg, 48,80 DM



Das eigentliche Steuerungs- und Machtzentrum des Menschen liegt nicht im Großhirn, sondern im limbischen System. Die unbewußten, emotionalen Impulse dieses „Reptiliengehirns“ sind es, auf die sich viele, scheinbar rational getroffene Entscheidungen zurückführen lassen – so jedenfalls lautet die These des Autors, der Psychologe und Unternehmensberater ist. Er zeigt, welche Möglichkeiten die Kenntnis dieser unbewußten Kräfte in der Mitarbeiter-

führung und im Marketing haben können. bav-Fazit: Fundierter, unterhaltsam und anschaulich geschriebener Gegenpol zur „rationalen“ Managementliteratur. Unbedingt lesen.

Selbstmanagement

Mut und Entschlossenheit

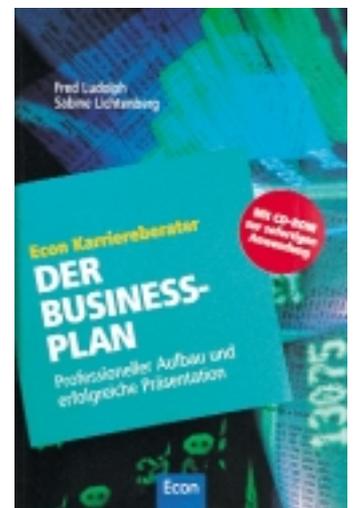
Günter F. Groß, 330 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-478-38820-1, Verlag Moderne Industrie, Landsberg, 49 DM
Beeindruckende Ideen, Informationen und Kenntnisse allein garantieren noch keinen Erfolg. Ohne Realisierung sind sie nicht mehr als ein Versprechen und ein Potential. Erst Mut und Entschlossenheit bringen sie zur Wirkung. Wie sich das in die Praxis umsetzen läßt, dazu gibt der Bestsellerautor viele Tips und Anregungen.

Management

Der Businessplan

F. Ludolph / S. Lichtenberg, 200 Seiten (mit CD-ROM), 2001, gebunden, ISBN 3-430-16203-3, Econ Verlag, München, 59,90 DM

Schritt für Schritt wird gezeigt, worauf bei der Erstellung und Präsentation eines überzeu-



genden und professionell gestalteten Businessplanes zu achten ist. Für Gründer und Unternehmer mit einer neuen Geschäftsidee ist dies nicht nur zum Eigennutz zu empfehlen, sondern wird sogar notwendig, wenn z. B. Kooperationspartner oder Banken zur Umsetzung bzw. Finanzierung gebraucht werden. bav-Fazit: Ein umfassender, praxisnaher Leitfaden mit einer nützlichen CD-ROM (Mustergliederung, Berechnungen etc.).

Internet-Business

Die 7 e-trends

G. Thomssen / U. Sander, 240 Seiten, 2001, ISBN 3-430-19152-1, Econ Verlag, München, 34 DM



Wohin führt die Entwicklung beim Internet, was sind die wichtigsten e-Trends? Worauf müssen sich wir uns einstellen? Die Autoren veranschaulichen die wichtigsten Trend-Felder (Wettbewerb, Arbeitswelt, virtuelle Marktplätze, Finanzmärkte, neue Medien, Politik/Verwaltung und Medizin).

bav-Fazit: Kompetent, kurzweilig und speziell für deutschsprachige Leser geschrieben.

Büroorganisation

Perfekt im Office

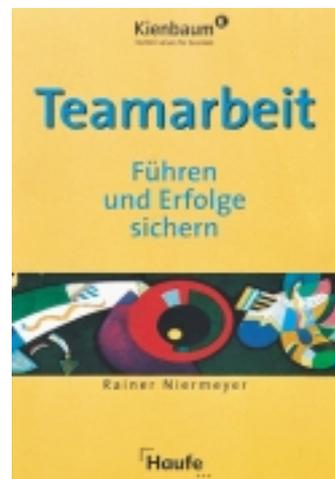
Dorothea Engel-Ortlieb, 180 Seiten, 2001, ISBN 3-7064-0749-3, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 29,90 DM
Praxisnah und leicht verständlich zeigt die Autorin die notwendigen Schritte für die Planung und Umsetzung eines professionellen Büros: Aufgaben bündeln, Abläufe optimieren und die Ablage strukturieren. Außerdem befaßt sie sich mit der elektronischen Terminplanung und stellt Dokumenten-Management-Systeme vor. Der nützliche Ratgeber hält zudem viele Tips für die effiziente Bearbeitung des Posteingangs und für die optimale Arbeitsplatzgestaltung.

Führung

Teamarbeit

Rainer Niermeyer, 180 Seiten, 2001, ISBN 3-448-04382-6, Haufe Verlag, Freiburg, 48,80 DM

Das Buch zeigt die Grundlagen und Methoden der Teamarbeit: wie sich erfolgreiche und lei-



stungsfähige Teams zusammenstellen, entwickeln, motivieren und führen lassen. Zudem gibt es praktische Tips u. a. zur Zielvereinbarung, zum Konfliktmanagement und zur Moderation von Meetings. bav-Fazit: ein kompakter, informativer und gut strukturierter Ratgeber.



Selbstmanagement

Fit und Top im Job

O. Petersen / H. Egger, 125 Seiten, 2000, ISBN 3-7064-0687-X, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 19,80 DM
Das Buch bietet eine Fitneß-Anleitung für alle streßgeplagten Berufstätigen. Vorgestellt wird ein Trainingsprogramm für eine ganzheitliche Gesundheit von Körper und Geist bei einem Zeiteinsatz von nur zwei Wochenstunden. Die „Manager Fitneß“ ist eine Kombination von Herz-Kreislauf-Training, Ernährungsmaßnahmen und mentalen Entspannungsübungen.

Internet-Marketing

Newsletter und Mailinglisten

Karina Matejcek, 224 Seiten, 2., erw. Auflage 2001, gebunden, ISBN 3-7064-0775-2, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 49,90 DM
Im Zusammenhang mit der Kundepflege im Internet ist das Marketing per E-Mail-Newsletter und Mailingslisten ein sehr effizientes und kostengünstiges Instrument für alle Unternehmen. Das Buch bietet dazu eine umfassende Einführung mit zahlreichen Gestaltungs- und Umsetzungs-Anleitungen, Checklisten, Textbeispiele und

Web-Links. bav-Fazit: Standardwerk und Pflichtlektüre zum Thema E-Mail-Marketing.

Führung

Faktor Menschlichkeit

Rolf W. Habel, 212 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-7064-0757-4, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 49,90 DM

Der Autor untersucht die Führungskultur im Zeitalter der Net-Economy und stellt die These auf, daß langfristig nur jene Unternehmen erfolgreich sein werden, die ihre Ressourcen und Wissensnetzwerke mit Menschlichkeit als Führungsprinzip verbinden. Der Autor zeigt Führungskräften Wege auf für einen fairen und motivierenden Umgang mit Menschen, die in Zeiten extrem schneller Veränderungen großen Belastungen ausgesetzt sind.

Führung

Alles über Menschenkenntnis . . .

. . . Charakterkunde und Körpersprache, Bernhard P. Wirth, 288 Seiten, 2000, gebunden, ISBN 3-478-73210-7, mvv-Verlag, Landsberg, 39,80 DM

Das Buch bietet eine interessante Einführung in die z.T. „klassische“ Methodenwelt der Menschenkenntnis und Charakterkunde. Dazu gehören die Bereiche Verhaltensprogramme Körpertypologien, Temperamente, Körpersprache, Handschrift, Symbolik des Körpers und seiner Organe.

Zeitmanagement

Das Vorsprungs-Prinzip

R. Marchand / S. Boëthius, 220 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-7064-0759-0, Wirtschaftsverlag Ueberreuter, Frankfurt, 49,90 DM

Herkömmliches Zeitmanagement ist der Informationsflut und der Schnelligkeit der Kommunikation kaum



mehr gewachsen. Die Autoren plädieren deshalb für einen völlig neuen Umgang mit der Zeit. Statt Effizienz stehen im Vordergrund ihres Konzepts die Ziele und deren Wirksamkeit für den Einzelnen. Ihr Buch ist eine Anleitung, sich einen zeitlichen und inhaltlichen Vor-

sprung zu sichern. Wichtiges Hilfsmittel dafür ist ein Perspektivenwechsel. Ein mentales Trainingsprogramm hilft, innere Blockaden abzubauen und die Denkfähigkeit zu fördern. bav-Fazit: Sehr lesenswert.

Personal

Das Arbeitszeugnis...

. . . in Recht und Praxis, Dr. Günter Huber, 241 Seiten (mit CD-ROM), 8. A. 2001, ISBN 3-448-04545-4, Haufe Verlag, Freiburg, 48,80 DM

Das Buch bietet aktuelle, fundierte Informationen zu Rechtsgrundlagen und Beurteilungskriterien von Arbeitszeugnissen. Praxisnahe Formulierungshilfen in Form von Textbausteine sowie Musterzeugnisse für verschiedene Berufe bzw. Tätigkeitsprofile runden das sowohl für Zeugnisaussteller als auch -empfänger geeignete Buch ab. bav-Fazit: Sehr empfehlenswertes Ratgeber mit praktischer CD-ROM.

Management

Analyse: Schnell und punktgenau

K. Nagel / J. Stalder, 299 Seiten, 2001, gebunden, ISBN 3-478-38790-6, Verlag Moderne Industrie, Landsberg, 129 DM
Die im Buch vorgestellte Methode soll es Unternehmern ermöglichen, mit Hilfe eines einfachen Frühwarnsystems regelmäßig wichtige Unternehmensbereiche in wenigen Stunden zu analysieren und Schwachstellen zu erkennen. Die Analyse umfaßt u.a. die Bereiche Strategie, Vertrieb, Finanzen, Kosten, Organisation, Führung und Mitarbeiter. Das Buch bietet dazu viele praxisnahe Check- und Info-Listen.