

## Marketing

### Pressearbeit für Handwerksbetriebe

In dem 85-seitigen Ratgeber „So komme ich in die Zeitung“ gibt es Handlungsanweisungen wie Handwerksbetriebe über die Medienlandschaft den Sprung in die Öffentlichkeit schaffen. Die Journalisten Knut Maria Siebrasse und Holger Siegel beschreiben in sechs Kapiteln den professionellen Umgang mit Zeitungsredaktionen, sei es bei der Kontaktaufnahme, der Auswahl geeigneter Medien oder der Erstellung eigener Presseunterlagen. Das Buch ist gespickt mit praktischen Tipps und Hilfestellungen. Anhand sechs fiktiver Beispiele wird dem Handwerksunternehmer nahe gebracht,



wie er aus seinem Betrieb konkrete Themen für Zeitungen und Zeitschriften entwickelt. Ergänzend wird auch die Arbeitsweise von PR-Agenturen beschrieben.

Das Buch kostet 14,90 Euro und ist erhältlich per Telefax (0 30) 39 90 77 08 oder online unter [www.handwerkerbuecher.de](http://www.handwerkerbuecher.de).

## Management

### Vertriebstagungen perfekt organisieren

Michael Gams, 188 Seiten, 2004, ISBN 3-409-12514-0, Gabler Verlag, Wiesbaden, [www.gabler.de](http://www.gabler.de) (mit Online-shop), 25,90 Euro

Tagungen und Meetings werden von Mitarbeitern bzw. Verkäufern dann akzeptiert, wenn sie sinnvoll organisiert und nutzenorientiert sind, wenn also die Resultate die (Tages)Arbeit erleichtern. Wie man bei Planung, Vorbereitung und Realisierung mit einem überschaubarem Aufwand ein Maximum an Nutzen herausholen kann, erläutert das Buch. Es gibt praxiserprobte Anregungen und Hinweise für jede Phase der Verkaufstagung, Vertreterkon-

ferenz oder Außendienstbesprechung. **bav-Fazit:** praxisnaher, kompakter Ratgeber mit vielen Checklisten.

## Marketing

### Vertriebsrecherche leicht gemacht

Künemann, Sabine, 176 Seiten, 2004, ISBN 3-409-12636-8, Gabler Verlag, Wiesbaden, [www.gabler.de](http://www.gabler.de) (mit Onlineshop), 24,90 Euro

Die richtigen Infos über Kunden, Wettbewerber und Trends zur richtigen Zeit sind (im Vertrieb) bares Geld wert. Das Buch ist gerade für kleinere Unternehmen ein praktischer Leitfaden, mit dem es rasch und ohne großen Aufwand gelingt, die besten Infoquellen zu fin-



den, die recherchierten Daten gezielt zu analysieren und die Ergebnisse Gewinn bringend zu nutzen. **bav-Fazit:** wertvoller Wegweiser durch die Info-Flut mit Recherche-Beispielen und ca. 170 kommentierten Websites.

## Führung

### Leadership by Soft Skills

*Hansruedi Zellweger, 188 Seiten, 2004, gebunden, ISBN 3-409-12593-0, Gabler Verlag, Wiesbaden, [www.gabler.de](http://www.gabler.de) (mit Onlineshop), 38,90 Euro*

Soft Skills sind in der Geschäftswelt zu kritischen Erfolgsfaktoren geworden. Wer Mitarbeiter nicht auch menschlich überzeugen kann, dem nützen die besten Fachkenntnisse wenig. Das Buch ist eine praktische Toolbox mit 39 verketteten Checklisten: von A wie Anerkennen bis Z wie Ziele setzen. Die Themen umfassen alle gefragten Fähigkeiten aus den Bereichen Sozial-, Persönlichkeits-, Methoden- und Handlungskompetenz. **bav-Fazit:** ein sehr empfehlenswerter und nützlicher Leitfadens für den Führungsalltag.



## Marketing

### Käuferverhalten

*T. Foscht/B. Swoboda, 308 Seiten, 2004, ISBN 3-409-12559-0, Gabler Verlag, Wiesbaden, [www.gabler.de](http://www.gabler.de) (mit Onlineshop), 24,90 Euro*

Das Verstehen des Käuferverhaltens steht im Mittelpunkt aller Marketing-Überlegungen. Das Buch behandelt ausführlich die Kaufprozesse bei Konsumenten und bei Organisationen und untersucht dabei auch die Typen von Kaufentscheidungen. Weitere zentrale Themen sind die Gestaltung der Kundenbeziehungen sowie die beispielhafte Anwendung der Erkenntnisse in Unternehmen. **bav-Fazit:** empfehlenswert für alle, die ihr Käuferwissen in kompakter Form vertiefen wollen.



## Präsentation

### Best Business Presentations

*Matthias Garten, 212 Seiten, 2004, gebunden, ISBN 3-409-12566-3, Gabler Verlag, Wiesbaden, [www.gabler.de](http://www.gabler.de) (mit Onlineshop), 44,90 Euro*

Multimediale Präsentationen für Vorträge, Veranstaltungen, Verkaufsgespräche etc. gewinnen immer mehr an Bedeutung. Das Buch beschreibt eine praxiserprobte Vorgehensweise zur Erstellung professioneller Präsentationen, die den Vortragenden wirkungsvoll unterstützen. Dazu vermittelt der Autor Tipps

und Tricks bei der Konzeption, Ideenentwicklung und Umsetzung. Die beiliegende CD-ROM bietet viele nützliche Vorlagen. **bav-Fazit:** Ratgeber mit hohem Info Gehalt – sehr empfehlenswert.

## Gesprächsführung

### Verkaufsgespräche leicht gemacht

*Stephen A. Giglio, 208 Seiten, 2004, ISBN 3-636-01144-8, Redline Wirtschaft, Frankfurt, [www.redline-wirtschaft.de](http://www.redline-wirtschaft.de) (mit Onlineshop), 19,90 Euro*

Wie können Verkäufer auch schwierige Kundengespräche meistern und Aufträge abschließen? Um im Verkauf Erfolg zu haben, müsse man einige einfache aber äußerst wichtige Spielregeln begreifen, meint der Autor (z. B. „Hören Sie zu, bevor Sie selbst reden“). Er greift dazu die Standard- und Problemsituationen im Leben eines Verkäufers anschaulich auf. **bav-Fazit:** sympathische Einführung ins Thema Verkauf mit amerikanischem Touch.

## Telefonmarketing

### Bei Anruf Erfolg

*Umberto Saxer, 336 Seiten, 3., aktual. u. erw. Aufl. 2004, gebunden, ISBN 3-636-03010-8, Redline Wirtschaft, Frankfurt, [www.redline-wirtschaft.de](http://www.redline-wirtschaft.de) (mit Onlineshop), 24,90 Euro*

Viele Geschäfte und Kundenkontakte laufen über das Telefon ab. Um dieses Potenzial



richtig nutzen zu können, bietet das lehrreiche und humorvolle Buch zu allen Themengebieten Hilfe: Vertrauen aufbauen, den Kunden ergründen, Wünsche wecken, Einwände behandeln, Angebote nachfassen, Zusatzverkäufe machen, Kunde zum Zahlen motivieren, Reklamationen als Chance etc. **bav-Fazit:** sehr empfehlenswerter, kompetenter Ratgeber mit vielen Tipps und Checklisten.

## Management

### Dienstleistungs- controlling

*A. Nagl/V. Rath, 186 Seiten, 2004, Broschur, mit CD-ROM, ISBN 3-448-06029-1, Haufe Verlag, Freiburg, [www.haufe.de](http://www.haufe.de) (mit Onlineshop), 34,80 Euro*  
Ein professionelles Controlling von Dienstleistungen ist gerade im Handwerk wichtiger denn je. Anhand vieler Beispiele aus einem Handwerks-



betrieb zeigt das Buch anschauliche Methoden auf, wie die aus Dienstleistungen resultierenden Kosten und Erträge kontrolliert, gesteuert und beeinflusst werden können. Über die finanziellen Aspekte hinaus, werden zudem Faktoren wie Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie Qualitäts- und Beschwerdemanagement behandelt. **bav-Fazit:** kompetenter, praxisorientierter Handlungsleitfaden zu einem wichtigen Thema – unbedingt empfehlenswert (auch für „Controllingmuffel“).



## Selbstmanagement

### Zukunft gestalten. Ziele erreichen.

Manfred Helfrecht u. a., 271 Seiten, 2004, gebunden, ISBN 3-920400-68-2, HelfRecht Planungsmethoden, Bad Alexandersbad, [www.helfrecht.de](http://www.helfrecht.de), 39 Euro

Das Buch zeigt dem Leser, wie er die Bausteine des Planungssystems von HelfRecht optimal für seinen persönlichen und unternehmerischen Erfolg nutzen kann. Es möchte in jedem Lebensbereich helfen, konkrete Ziele zu bestimmen, sichere Entscheidungen zu treffen und erfolgreich zu handeln: bei Selbstorganisation, Zeitmanagement, Karriereplanung, Finanzmanagement oder Unternehmensführung. In 35 Einzelbeiträgen werden dazu die Bausteine des HelfRecht-Planungssystems anschaulich und übersichtlich erläutert.

## Marketing

### Werbebriefe in Textbausteinen

Michael Brückner, 224 Seiten, 3., aktual. u. erw. Aufl. 2004, ISBN 3-636-01129-4, Redline Wirtschaft, Frankfurt, [www.redline-wirtschaft.de](http://www.redline-wirtschaft.de), 19,90 Euro



Werbebriefe müssen beeindrucken und überzeugen, denn sie sind quasi ein gedrucktes Verkaufsgespräch. Doch dies gelingt nur mit professionellen Texten sowie einer sprachlich überzeugenden Inszenierung der Verkaufsargumente. Das Buch bietet viele praxiserprobte Textbausteine für verschiedenste Branchen und Anlässe. Eine Art Bauplan hilft zudem beim richtigen Aufbau. bav-Fazit: eine rundum überzeugende Anleitung für alle, die selbst Werbebriefe verfassen wollen.

## Management

### Kennzahlen leicht gemacht

Hans-Jürgen Probst, 288 Seiten, 2004, ISBN 3-8323-1049-5, Redline Wirtschaft, Frankfurt, [www.redline-wirtschaft.de](http://www.redline-wirtschaft.de), 19,90 Euro



Das Buch beinhaltet nicht nur die zum Verständnis notwendigen betriebswirtschaftlichen Formeln, sondern erläutert auch ausführlich die Hintergründe der Kennzahlen und gibt vor allem Hilfestellung bei der Interpretation: Wann ist die Kennzahl in Ordnung, wann läuft etwas im Unternehmen schief? Neben den Bilanzkennzahlen wird auch das Messen von „weichen Faktoren“ im Unternehmen (wie Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit) aufgegriffen. bav-Fazit: Empfehlenswertes, leicht verständliches Praktikerbuch mit vielen Beispielen.