

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	III
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	IV
VORWORT	1
1 Handlungsbedarf bei der Transformation zum Dienstleister	3
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung	3
1.2 Zielsetzung dieses Buches	3
2 Management der Transformation zum Lösungsanbieter.....	5
2.1 Verhaltensänderung als zentraler Erfolgsfaktor.....	5
2.2 Behavioral Branding als zentraler Ansatz	6
2.3 Übertragbarkeit des Behavioral Brandings auf den Change-Prozess.....	7
3 Empirische Grundlagen.....	11
3.1 Management	11
3.2 Transformation zum Lösungsanbieter	14
3.3 Der Business-Transformation-Canvas als Ordnungsrahmen der Transformation ...	17
3.4 Verhaltenstransformation.....	19
3.5 Das Management von Interessengruppen	24
3.6 Personakzept	26
4 Anforderungen an die mitarbeiterorientierte Transformation zum Lösungsanbieter ..	29
4.1 Mitarbeiterorientierte Anforderungen von KMU.....	29
4.2 Anforderungen an einen Methodenbaukasten	37
5 Konzeption eines Bezugsrahmens der Verhaltenstransformation	43
6 Maßnahmen/Methoden zur Veränderung des Mitarbeiterverhaltens (Methodenbaukasten)	49
6.1 Konzept des Methodenbaukastens	49
6.2 Die Methoden.....	53
7 KMU-geeignete Transferinstrumente.....	67
7.1 Train-the-Trainer-Konzept	67
7.2 Roll-out-Konzept	74

8	Praktische Anwendung des Managements des Mitarbeiterverhaltens.....	77
8.1	noltewerk GmbH & Co. KG	77
8.2	Ph-Mechanik GmbH & Co. KG.....	83
9	Handlungsbedarf bei der betrieblichen Umsetzung.....	89
10	Literaturverzeichnis	90