

I. Spieler oder Trainer	1
1. Wenn die Mannschaft keinen Trainer hat	1
2. Beckenbauer allein gewinnt auch nicht gegen elf Amateure	4
II. Taktik der Kanzlei (Kanzleileitbild)	8
1. Warum wurde der Verein gegründet? (Kanzleizweck)	10
2. Auf welches Tor soll ich schießen? (Kanzleiziele)	13
3. Schwalbe oder nicht? (Kanzleiwerte)	15
4. Mia san mia oder wir sind Fußball (Kanzleislogan)	20
5. Zusammenfassung	21
III. Die Mannschaft (Personalführung)	26
1. Scouting und Probetraining (Mitarbeiter Recruiting)	31
a) Personalfragebogen	36
b) Referenzgespräche	38
c) Vorstellungsgespräch	38
d) Zusendung Arbeitsvertrag	42
e) Einarbeitung des neuen Mitarbeiters	42
f) Meilensteine	44
g) Bestehen der Probezeit	46
2. Tabellenplatz kennen (Mitarbeiterwissen)	48
a) Jahres-Kick-off-Veranstaltung	49
b) Monatsbesprechung	50
c) Weitere Einbindung der Mitarbeiter	51

3. Mannschaftsrat (Verantwortung)	53
4. Kickernote 6 (Feedback)	56
a) Bei festgelegter Auftragsverantwortung und Einflussmöglichkeit	59
b) Zuordnung nach angefallenem Aufwand	60
5. Einsatz- und Torprämie (leistungsabhängige Vergütung)	67
6. Zum Nationalspieler „gemacht“ (Entwicklungsmöglichkeiten)	73
7. Neue Spielsysteme	75
8. Pokalsieger werden!	82

IV. Fanbetreuer (Marketing) 85

1. Warum Magath bei Schalke so unbeliebt ist (was wollen Mandanten?)	86
a) Mandantenbeirat	86
b) Mandantenveranstaltung	87
c) Jahresabschlussgespräch	88
d) Überblick zusätzliche Dienstleistungen	88
(1) Seminar „Spieler oder Trainer?“	89
(2) Notfallordner	90
(3) Finanzierungs-/Leasingvergleich	91
(4) Unternehmensplanung	91
(5) Marmelglas „Leasingtime“	92
(6) Sanierungsberatung	93
(7) Finanzierungsberatung	94
(8) Buchhaltung vor Ort beim Mandanten	94
(9) Kassencheck	95
2. Der Vater nimmt den Sohn mit ins Stadion (Empfehlungsmarketing)	97
a) Telefonkontakt	97
b) Verlässlichkeit	98
c) Bibliothek	98
d) Massagestuhl	99
e) Kostenlose Nutzung des Besprechungsraums	99
f) Wir sprechen die Sprache des Mandanten	99

g) Willkommensgeschenk für neue Mandanten	99
h) Kostenlose Mandantenveranstaltung	100
i) Betriebsbesichtigung beim Mandanten	100
j) Fünf Minuten für unsere Mandanten	100
k) Unsere Mandantenzeitschrift „gegenSteuern“	102
l) Runde Geburtstage der Mandanten	105
m) Mitarbeitervorstellungsmappe im Wartezimmer	105
n) Keine Wartezeit über 15 Minuten	107
o) Pressespiegel und Weiterleitung an Mandanten	107
p) Branchenwissen dank Mandantenvorträgen	107
q) Kaffee mit Milch und Zucker, wie immer?	107
3. Keine Autogramme – keine Fans (jeder Kontakt mit der Kanzlei ist Marketing)	110
4. Warum spielt Miroslav Klose nicht? (Beurteilung der fachlichen Leistung)	115
5. Fanbefragung	120

V. Eintrittspreise (Honorarmanagement) 124

VI. Entdeckung der Viererkette (Entwicklung) 134

1. Wir haben immer mit Libero gespielt (Dienstleistungen entwickeln)	135
2. Otto Rehhagel geht in ein Café (Freiräume schaffen)	138

VII. Trainingsplan (Prozesse/Prozesssicherung) 141

1. Beim Ballbesitz das Spiel breit machen (Prozesse schaffen)	143
a) Vorbereitung Besprechungen	143
(1) Mandantentermine (Sek)	143
(2) Schulungstermine (Sek)	144
b) Lieferantenbewertung / Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	145

c) Mandats-/Auftragsannahme	148
(1) Gespräch vorbereiten (Sek)	148
(2) Mandant informieren (KL)	149
(3) Auftragsumfang festlegen (KL)	149
(4) Allgemeine Stammdaten aufnehmen (SB)	149
(5) Mandant anlegen/Stammdaten erfassen (Sek)	150
(6) Vollmachten an zuständige Stellen versenden (SB)	151
(7) Berufskollegen über Mandatswechsel informieren (SB)	151
(8) Beleg- und Informationsflüsse vereinbaren (SB)	151
d) Mandatsbeendigung (bei Kündigung durch den Mandanten)	152
(1) Gründe für Niederlegung Mandat (SB)	152
(2) Vorgehensweise nach Kündigung des Mandanten	152
(3) Vergütung/Leistung	152
(4) Zurückbehaltungsrechte prüfen (KL)	153
(5) Aufträge Mandant (Sek)	154
(6) Herausgabe der Mandantendaten (SB)	154
(7) Verabschiedung Mandant (SB)	155
e) Fördermittelberatung	155
(1) Grundsätzliches	155
(2) Allgemeine Recherchen in der Förderdatenbank	155
(3) Akkreditierungen	156
(4) Existenzgründung	156
(5) Unternehmensfestigung/Nach der Gründung	156
(6) Sanierung/Turn Around Beratungen	157
(7) Übersicht über laufende Förderanträge	157
(8) Aktuelle Rundschreiben zu den Förderprogrammen	157
f) Urlaubsvertreterregelung	157
(1) Vertreterprofil erstellen	158
(2) Regelungen für Vertreterwahl	158
(3) Kurzurlaub, max. 1 Woche (SB)	159
(4) Urlaubsantrag	160
(5) Übergabe Urlaubsvertretung (SB)	160
(6) Zuständigkeiten eines Vertreters	161

(7) Kontakt zu dem Urlauber	164
(8) Rückgabe Urlaubsvertretung (SB)	164
(9) Lob/Missmut (SB)	164
2. Analyse der Niederlage (KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)	166
VIII. Ligatabelle, wo stehen Sie? (Ergebnismessung)	170
1. Wie glücklich ist die Mannschaft? (Mitarbeiterbefragung)	171
2. Geldstrafen dank Hooligans (Mandantenanalyse)	172
3. Abwehr, Mittelfeld oder Sturm? (Kostenrechnung)	176
4. Auch Fußballvereine erstellen Bilanzen (Soll-Ist-Vergleich der BWA)	177
IX. Ich habe fertig	179
Stichwortverzeichnis	182