

# Inhaltsverzeichnis

- 1 Mit diesen Seiten sparen Sie viel Zeit 9**
  - 1.1 Ansatz, Beispiele und Fachbegriffe 9
  - 1.2 Tipps für den eiligen Leser mit speziellen Erwartungen 13
  - 1.3 Anleitung für den umfassend interessierten Leser 16
  
- 2 Ungeliebte, aber wichtige Grundlagen 19**
  - 2.1 Was Sie in diesem Kapitel erwartet 19
  - 2.2 Dienstleistungen 20
  - 2.3 Controlling 27
  - 2.4 Dienstleistungscontrolling 29
  - 2.5 Dienstleistungscontrolling strategisch einbetten 31
  - 2.6 Die Philosophie des Dienstleistungscontrollings 33
  - 2.7 Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch 37
  
- 3 Wenn alle die Ziele kennen, stimmt die Richtung 39**
  - 3.1 Was Sie in diesem Kapitel erwartet 39
  - 3.2 Ausgangssituation für vorausschauende Strategieentwicklung 40
  - 3.3 Nutzen des strategischen Managements 42
  - 3.4 Den strategischen Managementprozess moderieren 45
  - 3.5 Handlungsanleitung für den Strategieentwicklungsprozess 48
    - 3.5.1 Leitbild aufstellen 53
    - 3.5.2 Zielthemen benennen 55
    - 3.5.3 Stärken und Schwächen analysieren 57
    - 3.5.4 Kernkompetenzen analysieren 61
    - 3.5.5 Zukunft analysieren 64
    - 3.5.6 Trends ableiten 78
    - 3.5.7 Strategischen Rahmen entwerfen 80
    - 3.5.8 Strategie detaillieren und formulieren 87
    - 3.5.9 Eckwerte planen 94
    - 3.5.10 Detailmaßnahmen planen 96
  - 3.6 Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch 98
  
- 4 Den Gesamtüberblick behalten 101**
  - 4.1 Was Sie in diesem Kapitel erwartet 101
  - 4.2 Probleme mit dem Gesamtüberblick 102

4.3	Nutzen einer ganzheitlichen, übergeordneten Steuerung	106
4.4	Methoden der jährlichen, quantitativen Gesamtsteuerung	108
4.4.1	Mit quantitativen Kennzahlen arbeiten	108
4.4.2	Bilanzcontrolling als Schnelltest	110
4.4.3	Jährliche Ergebnisrechnung	131
4.4.4	Cashflow-Analyse	131
4.5	Methoden der monatlichen, quantitativen Gesamtsteuerung	133
4.5.1	Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA)	133
4.5.2	Betriebsergebnisrechnung	137
4.6	Träge Kennzahlen der qualitativen Gesamtsteuerung	141
4.6.1	Bedeutung qualitativer Steuerungsinformationen	141
4.6.2	Längerfristig ausgerichtete qualitative Kennzahlen	142
4.7	Dynamische Kennzahlen der qualitativen Gesamtsteuerung	143
4.7.1	Mit dynamischen Kennzahlen arbeiten	143
4.7.2	Kurzfristig ausgerichtete qualitative Kennzahlen	143
4.8	Ganzheitlicher Gesamtüberblick mit der Balanced Scorecard	144
4.9	Beteiligungscontrolling	145
4.10	Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch	148
<b>5</b>	<b>Wertschöpfung unternehmensintern verrechnen</b>	<b>151</b>
5.1	Was Sie in diesem Kapitel erwartet	151
5.2	Probleme bei der Verrechnung interner Dienstleistungen	152
5.3	Nutzen eines sinnvollen Niveaus der internen Verrechnung	154
5.4	Handlungsanleitung für die interne Leistungsverrechnung	159
5.4.1	Schritt 1: Strategischen Rahmen setzen	159
5.4.2	Schritt 2: Internen Leistungskatalog definieren	161
5.4.3	Schritt 3: Messgrößen vorgeben	168
5.4.4	Schritt 4: Wirtschaftliche Strukturen festlegen	170
5.4.5	Schritt 5: Gesamtsystem entwerfen	173
5.4.6	Schritt 6: Interne Verrechnung aufbauen	176
5.5	Verrechnungssysteme in Konzernen	183
5.5.1	Shared Service Centers (SSCs)	183
5.5.2	Konzerninterne Verrechnungssysteme	188
5.5.3	Internationale Verrechnungspreise	190
5.6	Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch	193
<b>6</b>	<b>Kosten aktiv managen</b>	<b>197</b>
6.1	Was Sie in diesem Kapitel erwartet	197
6.2	Probleme mit der Kostenposition	197

6.3	Kostenmanagement als Erfolgsvorsorge nutzen	201
6.4	Grundlagen einer führungsorientierten Kostenrechnung	203
6.5	Die Handlungsfelder eines operativen Kostenmanagements	205
6.5.1	Kostenrechnung ausbauen	208
6.5.2	Gemeinkosten transparent machen	218
6.5.3	Fixkosten reduzieren	223
6.5.4	Leistungsvielfalt und Portfoliobreite beherrschen	227
6.5.5	Leistungstiefe optimieren	235
6.6	Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch	241
<b>7</b>	<b>Mit der richtigen Preispolitik profitabel wachsen</b>	<b>243</b>
7.1	Was Sie in diesem Kapitel erwartet	243
7.2	Probleme der Preiskalkulation in Dienstleistungsunternehmen	243
7.3	Sich auf das wirklich profitable Geschäft konzentrieren	247
7.4	Kriterien für die Auswahl der richtigen Kalkulationsmethode	249
7.5	Kostenorientierte Preiskalkulation	250
7.5.1	Divisionskalkulation	250
7.5.2	Zuschlagskalkulation	256
7.5.3	Deckungsbeitragsrechnung	261
7.5.4	Prozesskostenrechnung	273
7.6	Nachfrage- und wettbewerbsorientierte Preiskalkulation	277
7.6.1	Zielkostenrechnung	277
7.6.2	Preisgesteuertes Kapazitätscontrolling	282
7.6.3	Projektkalkulation	286
7.7	Kalkulation produktbegleitender Dienstleistungen	288
7.8	Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch	289
<b>8</b>	<b>Berichtswesen</b>	<b>293</b>
8.1	Was Sie in diesem Kapitel erwartet	293
8.2	Probleme mit den Steuerungsinformationen	293
8.3	Nutzen eines professionellen Reportings	295
8.4	Anforderungen an ein zeitgemäßes Berichtswesen	296
8.5	Reportingkonzepte abhängig vom Reifegrad	299
8.6	Controller-Wörterbuch Deutsch – Englisch	302
	<b>Über den Autor</b>	<b>303</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>305</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>309</b>

