

Stichwortverzeichnis

- A** American Institute of Architects 97
 Analyse 73, 83, 88
 Aristoteles 21
 Assessment-Team (Bewertungs-Team) 89
 Aufgeben
 – von Dingen, die nicht funktionieren 67, 88, 100
 Augustinus, Hl., 85
- B** Beeinflusser 50
 Bright China Management Institute 97
- C** Chevron 97
 Collins, Jim 11, 34, 123, 130
- D** De Pree, Max 100
 Donne, John 33
 Drucker Foundation 125
 Drucker, Peter F. 13, 17, 27, 41, 55, 67, 81, 103, 129
- E** Empowerment 13, 101
 Entscheidungen 60, 88, 104, 109
 Entscheidungsträger 21, 50
 Ergebnisse 9, 18, 20, 32, 44, 58, 65, 67, 69, 71, 73–74, 76–77, 84–85, 87, 90, 110–111, 113–114
- G** gemeinnützige Institutionen 17
 gemeinnützige Organisation 45, 107, 114, 17, 21–22, 15, 9
 Gemeinschaft aufbauen 22
 General Electric 49
 Gesellschaft 22, 29, 57, 84, 125
 Girl Scouts of the USA 36
- H** Hauptkunde 43–46, 58–59, 69, 107, 109, 119
 heilige Kühe 100
 Heilsarmee 97
 Hesselbein, Frances 12, 36, 45, 97, 124
 Hierarchie 99
 Hypothesen 58, 98
- I** Innovation 21, 34, 87, 109
 Internationales Rotes Kreuz 99
- J** Jüdische Diaspora 35
- K** Konstruktiver Dissens 21–22
 Kotler, Philip 11, 49, 58, 123, 130
 Kouzes, James 11, 61, 123, 131
 Kundenerfahrung 51
 Kunden kennen 46
 Kundenzufriedenheit 63, 92
- L** Leadership 22–23, 30
 Leader to Leader Institute 18, 98, 124–125, 129
 Leistung 7, 9, 15, 18, 20, 31, 33, 44, 57, 59, 69, 72–73, 86–87, 101
 Leitbild 22, 30, 33, 83, 89, 99, 106

- M** Management 15, 17,
85–86, 99, 126
Marketing 43, 50, 110
Maryland, Patricia 61
Maßstäbe
– qualitative 71
– quantitative 71
Miller, Herman 100
Mission 8–10, 18, 22, 27,
29–30, 32, 34–35, 44, 72,
74, 81, 83–85, 89, 93,
97–99, 101, 105–106
Monitoring 95
- N** Nebenkunden 43, 45–46,
59, 107, 109–110, 119
- P** Planung 20, 83, 86, 88, 92,
94–95, 101, 113
Programme 9, 22, 57, 92,
95, 100, 113
- R** Rangan, V.
Kasturi 11, 92, 132
Rodin, Judith 11, 75, 131
- S** Selbsteinschätzung 7–8,
10, 17–18, 20, 22–23, 32,
60, 74, 83, 90, 94, 101,
103, 105, 126–127, 129
– Prozess 103
Sinai-Grace-Hospital 61,
63
- T** Transformative
Führung 97
- V** Verantwortlichkeit
89, 101, 113
Verantwortungsübertra-
gung 94
Vertrauen 21, 63
Vision 9, 22, 57, 71, 83–85,
97, 120
- W** Wandel
– organisatorisch 34, 69,
101, 126
Welch, Jack 49
Werte 32, 34,
45, 101
– Kunden 109
– Leitwerte 36
- Z** Ziele 9, 20, 36, 69, 75, 81,
83–86, 89, 92, 94,
96–97, 109, 114
Zuhören 22, 64



















