

## Ziele setzen und kontrollieren

So können Sie Ihre Ziele formulieren:  
Wir wollen im Jahr 200....

So können Sie Ihre Ziele kontrollieren

### Ergebnis

- einen um ... Prozent höheren Umsatz erzielen.
- einen um ... Prozent höheren Gewinn erzielen.

- regelmäßige betriebswirtschaftliche Auswertungen
- Einnahmen-Überschussrechnung (für nicht buchführungspflichtige Unternehmen)
- Gewinn- und Verlustrechnung (für buchführungspflichtige Unternehmen)

### Produkt/Dienstleistung

- die Qualität unserer Produkte/Dienstleistungen verbessern.
- zusätzlich ... neue Produkte/Dienstleistungen in unser Sortiment aufnehmen.
- zusätzlich ... neue Serviceleistungen anbieten.

- Reklamationen auswerten
- Sortiment prüfen
- Angebot der Serviceleistungen prüfen

### Kunden

- zusätzlich ... Neukunden gewinnen.
- die Kundenzufriedenheit um ... Prozent verbessern.

- Einträge in Kundendatenbank auswerten
- Reklamationen auswerten
- Kundentreue: Anteil der Stammkunden zählen

### Konkurrenz

- in unserer Stadt, Region usw. zu den ... erfolgreichsten Unternehmen in unserer Branche gehören.

- Zahl der eigenen Kunden mit der der Konkurrenz vergleichen
- eigene Kunden: Einträge in Kundendatenbank zählen
- Konkurrenz-Kunden: eigene Beobachtungen, Umfragen durchführen

So können Sie Ihre Ziele formulieren:  
Wir wollen im Jahr 200....

So können Sie Ihre Ziele kontrollieren

### Preis

- die Preise (und die Kosten) für unsere Produkte/Dienstleistungen um ... Prozent senken.
- die Preise für unsere Produkte/Dienstleistungen um ... Prozent erhöhen.
- die Akzeptanz für unsere Preise um ... Prozent verbessern.

- Preiskalkulationen prüfen
- Preiswahrnehmung durch Kunden ermitteln- dafür Kunden befragen  
dafür Preis-Leistungs-Index Ihrer Branche nutzen (beim Branchenverband erhältlich)

### Kommunikation

- die Bekanntheit unseres Unternehmens um ... Prozent steigern.
- das Image unseres Unternehmens um ... Prozent verbessern.
- die Wirksamkeit unserer Kommunikationsmaßnahmen verbessern.

- Neukunden zählen
- Kunden nach Image und Inhalten von Kommunikationsmaßnahmen befragen

### Abläufe/Organisation

- Produkte schneller herstellen/Dienstleistungen schneller erledigen.
- Engpässe vermeiden.
- Stillstände vermeiden.

- Durchlaufzeiten messen

### Personal

- die Arbeitsmotivation steigern.
- die Mitarbeiterqualifikationen verbessern.
- das Arbeitsklima verbessern.

- Mitarbeiter nach Motivationslage befragen
- Trainings/Schulungsprogramme durchgeführt: Ja oder Nein?
- Mitarbeiter nach Arbeitsklima befragen