

## EXTRAS FÜR ABONNENTEN

Zusätzliche Recherchen oder nützliche Arbeitsblätter zu jedem Heft finden Abonnenten in ihrem persönlichen Login-Bereich im Internet.

### Diesmal:

→ Eine Checkliste, mit der Sie prüfen können, ob es sich lohnt, einen Auftrag anzunehmen – oder nicht.

[impulse.de/kundenlogin](http://impulse.de/kundenlogin)



**NEIN SAGEN: HOTELIER  
OLAF FEUERSTEIN BEDIENT  
NICHT JEDEN GAST**

26



**MEHR VERKAUFEN:  
PROFI PANAGIOTA PETRIDOU  
GIBT TIPPS**

74



**KONFLIKTE LÖSEN: STREIT UNTER  
GESELLSCHAFTERN**

64

<b>EDITORIAL</b> von Nikolaus Förster	<b>3</b>
<b>INTERN</b> Hinter den Kulissen von impulse	<b>6</b>
<b>TERMINE</b> Jetzt teilnehmen und profitieren	<b>84</b>
<b>FEEDBACK</b> aus dem impulse-Netzwerk	<b>86</b>
<b>IMPRESSUM/VORSCHAU</b>	<b>88/89</b>



**CHANCEN ERKENNEN: WAS  
WINZER FRITZ KELLER  
ANPACKT, WIRD EIN ERFOLG**

**42**

### START-UPS

Ein Gründer will den Fahrschulmarkt transparent machen **8**

### KRANKMELDUNGEN

Angestellte kommen nicht zur Arbeit. Sind Sie vorbereitet? **10**

### KOLUMNE FÜR CHEFS

Richten Sie Ihr Handeln an Ihren Werten aus! **13**

### GASTBEITRAG: ACHTSAMKEIT

Es lohnt sich, Gefühle bewusst wahrzunehmen **15**

### ONLINE-MARKETING

Wie Sie Kunden mit guten Argumenten gewinnen **16**

### WAS WURDE AUS ...

... der Idee, einen Lieferdienst für veganes Essen zu gründen? **18**

### KREATIVE ZERSTÖRER

Wer braucht heute noch Steuerberater? Ein Streitgespräch **20**

### RECHTSPRECHUNG

10 Urteile, die Sie kennen sollten **22**

### STEUERTIPP

Totalverlust bei Aktiengeschäften? Durch einen Anteilsverkauf lässt sich die Abgabenlast senken **24**

### TITEL: NEIN SAGEN

Kunden abzuweisen oder Mitarbeitern Wünsche auszuschlagen fällt oft schwer – kann sich aber lohnen. So sagen Sie mit gutem Gefühl Nein **26**

### DER WEINKÖNIG

Ob als Winzer, Gastronom oder Vereinspräsident des SC Freiburg – Unternehmer Fritz Keller will stets Spitze sein **42**

### DIGITALISIERUNG

Wie der Einstieg in den digitalen Wandel gelingt, erklärt Arnold Weissman, Berater von Familienunternehmen **52**

### GESCHÄFTSREISEN

So viel Geld erhalten Sie bei Verspätungen zurück **58**

### GESELLSCHAFTERSTREIT

Ein Konflikt zwischen geschäftsführenden Gesellschaftern kann fatale Folgen haben. Wie Sie gegensteuern können **64**

### NEUE GESETZE

Darauf müssen Unternehmer sich jetzt einstellen **70**

### VERKAUFGESPRÄCHE

Top-Verkäuferin Panagiota Petridou verrät ihr Erfolgsrezept **74**

### KÜCHENTRENDS

Smarte Gadgets, die das Kochen erleichtern **78**

### AUTO

Südeuropäische Muskelspiele: die SUVs Dacia Duster und Alfa Romeo Stelvio **82**

### MEIN GRÖSSTER FEHLER

Thomas Trenkamp, Gründer des Teppich-Herstellers Carpet Concept **90**