

## EXTRAS ZUM DOWNLOAD

Zusätzliche Arbeitshilfen wie Checklisten und Vorlagen zu den Themen im Magazin finden Sie im Download-Bereich auf [impulse.de/downloads](https://impulse.de/downloads)

Diesmal:

- Ein Selbsttest, um Ihr Burnout-Risiko einzuschätzen: [impulse.de/burnout-test](https://impulse.de/burnout-test)
- Ein Selbsttest, der Auskunft über Ihre Vertrauenswürdigkeit gibt: [impulse.de/vertrauen](https://impulse.de/vertrauen)



## TITELTHEMA

KUNDENWÜNSCHE KENNEN:

DIE FIRMA WILD BEAUTY BELIEFERT FRISEURE

PASSGENAU – DANK NPS-UMFRAGEN

16

## TIKTOK: SO FINDET ZIEHL-ABEGG MIT LUSTIGEN VIDEOS NEUES PERSONAL



36

## DIGITALE FILIALE: WIE DIE KANZLEI GLEISS LUTZ DAS METAVERSE NUTZT



60

<b>EDITORIAL</b> von Nikolaus Förster	<b>3</b>
<b>INTERN</b> Hinter den Kulissen von impulse	<b>6</b>
<b>MITGLIEDERPROGRAMM</b> Alle Termine im Überblick	<b>82</b>
<b>IMPULSE UMSETZEN</b> Mitglieder berichten	<b>84</b>
<b>NETZWERK</b> impulse-Mitglieder stellen sich vor	<b>86</b>
<b>IMPRESSUM/VORSCHAU</b>	<b>88/89</b>



42

**BÜRO UNTER PALMEN: SO  
ERMÖGLICHEN SIE MOBILE ARBEIT,  
OHNE RISIKEN EINZUGEHEN**

**FÜHRUNGSFRAGEN**

Chefredakteurin Nicole Basel schreibt über Fragen, die sie sich als Führungskraft stellt. Diesmal: Warum bin ich die Ausputzerin? **7**

**GRÜNDER DES MONATS**

Ein Sechserteam entwickelt strohgedämmte Hausbauteile **8**

**WAS WURDE AUS DER IDEE,**

ein digitales Trainingsangebot für Reha-Patienten zu schaffen? **10**

**RECHTSPRECHUNG**

10 Urteile, die Sie kennen sollten **12**

**STEUERTIPP**

Neue Bilanzregeln bei zinslosen Krediten bringen Steuervorteile **14**

**TITELTHEMA: KUNDENBEFRAGUNGEN**

Wer wissen will, was Kunden wollen, muss nachfragen – klingt einfacher, als es ist. So machen Sie mit Kundenumfragen Ihr Unternehmen erfolgreicher **16**

**ARBEITGEBERMARKE**

Der Ventilatorenhersteller Ziehl-Abegg gewinnt über die Plattform Tiktok Fachkräfte. Was sich daraus lernen lässt **36**

**MOBILE ARBEIT**

Das Büro daheim, im Zug oder im Ausland: fünf Szenarien, wie Angestellte risikofrei remote arbeiten können **42**

**PRIVATDARLEHEN**

So beugen Sie Streit vor, wenn Sie im Bekanntenkreis oder an Geschäftspartner Geld verleihen **48**

**NACHFOLGE**

Der Maschinenbauer J. D. Neuhaus wäre an einem Familienstreit fast zerbrochen. Im Interview sprechen Vater und Tochter darüber, welche Lehren sie daraus ziehen **56**

**VIRTUELLE WELTEN**

Drei kleine Firmen zeigen, wie nützlich das Metaverse schon heute beim Recruiting, im Vertrieb und bei der Weiterbildung sein kann **60**

**KOMPLEXITÄT**

In Krisen tendiert unser Geist zu Blockaden. Die Autorin Stephanie Borgert erklärt im Interview, was man dagegen tun kann **68**

**ERHOLUNG**

Sportler planen bewusst Ruhephasen ein, um ihre Leistung zu steigern. Wie Unternehmerinnen und Unternehmer das Prinzip der Superkompensation für sich nutzen können **72**

**VERTRAUENSKULTUR**

Führungskräfte neigen nach einem Vertrauensbruch dazu, mehr kontrollieren zu wollen. So finden Sie bessere Lösungen **78**

**SIE FRAGEN – EINE EXPERTIN ANTWORTET**

Ein impulse-Mitglied fragt: Was kann der Chef tun, wenn Mitarbeiter nicht am Betriebsausflug teilnehmen wollen? **85**

**MEIN GRÖSSTER FEHLER**

Thomas Buhck, 60, Geschäftsführer der Entsorgungsfirma Buhck, expandierte mit viel Begeisterung, aber ohne gründliche Marktrecherche nach Polen – und verlor Millionen Euro **90**