

EXTRAS ZUM DOWNLOAD

Zusätzliche Arbeitshilfen wie Checklisten und Vorlagen zu den Themen im Magazin finden Sie im Download-Bereich auf impulse.de/downloads

Diesmal:

- Ein Selbsttest, um Ihr Burnout-Risiko einzuschätzen: impulse.de/burnout-test
- Ein Selbsttest, der Auskunft über Ihre Vertrauenswürdigkeit gibt: 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

EDITORIAL von Nikolaus Förster

3

INTERN Hinter den Kulissen von impulse

6

MITGLIEDERPROGRAMM Alle Termine im Überblick

82

IMPULSE UMSETZEN Mitglieder berichten

84

NETZWERK impulse-Mitglieder stellen sich vor

86

IMPRESSUM/VORSCHAU

88/89



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**