

## 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 unter anderem:

→ Musterformulierungen für vertragliche Regelungen zu Überstunden



# Hallo

## TITELTHEMA

**FREESE-CHEF TAMMO KAYSER  
NIMMT BESCHWERDEN VON KUNDEN  
ERNST. SO PROFITIERT ER  
DAVON**

18

**WANDEL: WIE DIE GESCHWISTER ANNA WEBER  
UND JAN WEISCHER BABYONE ZUM HERSTELLER  
ENTWICKELN**



34

**NEUES JAHR, NEUES RECHT: DIESE GESETZE  
TRETEN 2024 IN KRAFT**

# 2024

NEUE GESETZE

62

<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>78</b>
<b>IMPULSE UMSETZEN</b> Mitglieder berichten	<b>80</b>
<b>NETZWERK</b> impulse-Mitglieder stellen sich vor	<b>82</b>
<b>IMPRESSUM/VORSCHAU</b>	<b>84/85</b>

## ÜBERSTUNDEN: SO VERHINDERN SIE UNGEWOLLTE MEHRARBEIT



42

### FÜHRUNGSFRAGEN

Chefredakteurin Nicole Basel schreibt über Fragen, die sie sich als Führungskraft stellt. Diesmal: Schätze ich Leute falsch ein? **7**

### GRÜNDER DES MONATS

Ein Förster baut ein Inklusionsunternehmen auf, das Brennholz verkauft und Menschen mit Behinderungen einstellt **8**

### GESETZE

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

### STEUERTIPP

Wie Anleger mit gebrauchten Wohnimmobilien über Abschreibungen kräftig Steuern sparen können **12**

### KRIEGE UND KRISEN

Über Deutschland zu klagen ist en vogue. Warum diese Haltung Unternehmern und Unternehmerinnen eher schadet, beschreibt impulse-Herausgeber Nikolaus Förster **14**

### TITELTHEMA: BESCHWERDEMANAGEMENT

Jede Kundenbeschwerde bietet für Unternehmen Chancen, um besser zu werden. Wie Sie gezielt Feedback einholen und klug damit umgehen **18**

### MARKENAUFBAU

Babyone ist der führende Händler für Kleinkindprodukte. Doch das Geschäftsmodell gerät unter Druck. Wie die Familienfirma mit dem Aufbau einer eigenen Marke gegensteuern will **34**

### ÜBERSTUNDEN

Arbeiten Teammitglieder ständig mehr als vertraglich vereinbart, geht die Motivation verloren, und es entstehen Mehrkosten für die Firma. So bekommen Sie Überstunden in den Griff **42**

### REBELLEN FÜHREN

Aufmüpfig sind sie und haben immer noch etwas auszusetzen: Für Führungskräfte sind rebellische Teammitglieder eine Herausforderung. Tipps für den Umgang mit ihnen **50**

### BANKING-APPS

Nicht nur Privatkunden können Bankgeschäfte bequem per App abwickeln, sondern auch Firmen. Woran Sie gute Apps erkennen und wie Sie mit Mobile Banking starten **54**

### NEUE GESETZE

Erleichterungen beim Zuzug ausländischer Fachkräfte, Maut-Erhöhungen, GbR-Reform und andere: Diese neuen Gesetze treten 2024 in Kraft **62**

### STÄRKEN ERKENNEN

Anekdoten aus der Kindheit können der Schlüssel dazu sein, Stärken zu erkennen. Wie die Methode funktioniert, erklärt die Psychologin Madeleine Leitner im Interview **68**

### FACHKRÄFTE HALTEN

Das Arbeitsumfeld ist für Angestellte ein wichtiges Argument für oder gegen einen Arbeitgeber. Zwei Firmen zeigen, wie man Bedingungen schafft, die Fachkräfte anziehen **72**

### SIE FRAGEN – EINE EXPERTIN ANTWORTET

Ein impulse-Mitglied fragt: Darf ich Mitarbeitende darauf ansprechen, wenn sie immer wieder kurz krank sind? **81**

### MEIN GRÖSSTER FEHLER

Barbara Rottwinkel-Kröber, 59, Verlegerin aus Hamburg, erkannte zu spät, dass ihr Geschäftsmodell keine Zukunft mehr hat – und rutschte in die Insolvenz **86**