

## EXTRAS FÜR MITGLIEDER

Checklisten und zusätzliche Recherchen finden impulse-Mitglieder in unserem Download-Bereich im Internet: [impulse.de/download](http://impulse.de/download)

Diesmal:

- ergänzend zum Titel zwei Checklisten, mit denen Sie Konflikte in Ihrer Firma erkennen und bestimmen können, wie weit ein Konflikt eskaliert ist. Sowie eine Anleitung für ein Rollenspiel „Teamkochen“
- eine große Vergleichstabelle über Factoring-Anbieter als PDF



**KONFLIKTE: DAS TEAM DER STEUERKANZLEI WAGEMANN UND PARTNER TRAINIERT AKTIVES ZUHÖREN**

26

**STRATEGIE: NORBERT ZAJAC SETZT BEI SEINER ZOOHANDLUNG AUF GRÖSSE**



44

**ONLINE-HANDEL: WIE SIE SICH GEGEN AMAZON WEHREN**



58

<b>EDITORIAL</b> von Nikolaus Förster	<b>5</b>
<b>INTERN</b> Hinter den Kulissen von impulse	<b>8</b>
<b>TERMINE</b> Jetzt teilnehmen und profitieren	<b>82</b>
<b>IMPULSE UMSETZEN</b> Macher des Monats	<b>84</b>
<b>FEEDBACK</b> aus dem impulse-Netzwerk	<b>85</b>
<b>NEUE MITGLIEDER</b> impulse-Leser stellen sich vor	<b>86</b>
<b>IMPRESSUM/VORSCHAU</b>	<b>88/89</b>

**FINANZIERUNG: SO  
SICHERN KLEINE FIRMEN  
IHRE LIQUIDITÄT**



**ANHÖREN** Sie können Artikel auch hören: Gehen Sie auf den Link [impulse.de/audio](https://impulse.de/audio). In der impulse-Digitalausgabe klicken Sie einfach auf das Audiosymbol

**70**

**GRÜNDER**

Wieso ein „Turbostudent“ erst einen Rettungsdienst übernahm und nun im Internet regionale Waren verkauft **10**

**COOKIE-URTEIL**

Lesen Sie, ob Sie jetzt Ihre Website umbauen müssen **12**

**NERVIGE E-MAILS**

Bringen Sie Fokus in Ihr Team: Löschen Sie CC-Nachrichten und unklare Botschaften radikal. Die Kolumne für Chefs **14**

**WIE TICKEN IHRE KUNDEN?**

Wie Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden erkennen und gezielt ansprechen. Teil 13 der Online-Marketing-Serie **16**

**WAS WURDE AUS**

...der Idee, einen Hardware-Werbeblocker zu bauen? **18**

**RECHTSPRECHUNG**

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

**STEUERTIPP**

Es lohnt sich, mit der Anschaffung eines Elektroautos für den Betrieb noch zu warten **25**

**TITELTHEMA: KONFLIKTE**

Streit im Team kostet Geld und Nerven. Es gibt wohl kaum einen Unternehmer, der das Problem nicht kennt. Sieben Schritte, wie Sie Konflikte entdecken, einordnen und lösen **26**

**DIE GRÖSSTE ZOOHANDLUNG DER WELT**

Norbert Zajac verkauft Ameisen, Skorpione und Krokodile. Manche halten ihn für großenwahnsinnig, andere für einen genialen Strategen. Ein Portrait **44**

**MITARBEITER GEWINNEN**

Hotelier Jürgen Krenzer dreht den Recruiting-Spieß um. Er bewirbt sich als Chef – mit großem Erfolg **54**

**STRESS MIT AMAZON I**

Der Internet-Riese macht kleinen Online-Händlern das Leben schwer. Jetzt gibt es bessere Chancen, sich erfolgreich zu wehren **58**

**STRESS MIT AMAZON II**

Der Fahrradtaschen-Hersteller Ortlieb zog gegen den Online-Giganten vor Gericht – und gewann **66**

**FINANZIERUNG**

Wenn Kunden nicht bezahlen, kann das die Existenz der Firma bedrohen. Factoring- und Inkasso-Dienste nehmen auch kleinen Unternehmen diese Sorge ab. Darauf müssen Sie achten **70**

**PRIVATE HANDYS**

Nutzen Ihre Mitarbeiter ihre eigenen Telefone und Computer, müssen Sie als Chef für Datensicherheit sorgen **78**

**MEIN GRÖSSTER FEHLER**

von Konzertveranstalter Hans-Werner Funke **90**