

BUCH-REZENSIONEN

KUNDENBEZIEHUNG

Kundenreklamationen erfolgreich abwickeln

Für die einen sind Reklamationen eine lästige Arbeit, für andere eine willkommene Gelegenheit, mit Kunden in Kontakt zu treten. Wie vor allem KMU mit Beschwerden umgehen sollten, um Kunden nicht zu verlieren, wie eigene Fehler plausibel erklärt werden und was man besser nicht kommuniziert, steht in diesem Ratgeber. Immer wieder lesenswert. (gul)
Linde International, 160 S., 15,40 €

PERSONAL

Externe Mitarbeiter

Die Personalstruktur verändert sich: Die Stammbesellschaft wird kleiner, der Anteil der externen Mitarbeiter legt zu. Viele Firmen machen den Fehler, die externen Kräfte mit den gleichen Führungsmethoden zu behandeln wie ihre Angestellten. Das funktioniert nicht, sagen Stephan Kaiser und Tim Kampe und präsentieren Tipps, die die Leistungsbereitschaft der Freien steigern. (getAbstract/gul)
Linde International, 128 S., 30,10 €

MARKETING

Selling Blue Elephants

Wie man Produkte kreiert, von denen der Konsument heute noch nicht weiss, dass er morgen nicht mehr auf sie verzichten kann, verraten Howard Moskowitz und Alex Gofman. Ihr Patentrezept heisst „Rule Developing Experimentation“. Klingt beeindruckend, wenngleich es sich letztlich nur um Verbraucherbefragungen handelt. Lesenswert sind die Praxisbeispiele aber allemal. (getAbstract/gul)
FinanzBuch Verlag, 272 S., 35,90 €

WELTVERBESSERER

Von Microsoft in den Himalaya

Der ehemalige Topmanager John Wood erzählt mal rührend, mal humorvoll, wie er seinen Traum lebt, eine bessere Welt zu schaffen. Er verzichtet auf eine Karriere und das grosse Geld, um armen Kindern eine Schulausbildung zu ermöglichen. Nebenbei plaudert er aus dem Nähkästchen und verrät, wie bei seinem letzten Arbeitgeber Microsoft geschuftet wird und wie amerikanische Spendensammler Geld auftreiben. Lesenswert. (getAbstract/gul)
Murrmann Verlag, 286 S., 20,40 €

KARRIERE



Vom Fussball-Autor und Unt

Wie ein berühmter Hooligan zum Schriftsteller und Herausgeber wurde, was Fussball-Gangs mit Unternehmen zu tun haben und warum in Gefängnissen die härtesten Buchkritiker sitzen.

Cass Pennant ist eine beeindruckende Erscheinung – und in seinem kleinen Büro im Londoner Stadtteil Soho wirkt er gleich doppelt so gross. Seine Vorgeschichte glaubt man ihm sofort: Pennant war einer der gefürchtesten Hooligans in England, einer der führenden Köpfe der berühmtesten „Inter City Firm“, kurz ICF. Eine Gang, die den Londoner Verein West Ham United unterstützte. In den Siebziger und Achtziger Jahren hatten Mitglieder der ICF für Gewaltausbrüche und Chaos gesorgt. Ihre Spezia-

lität: Erstürmung der gegnerischen Tribünen. Und Cass Pennant war immer ganz vorne mit dabei.

Heute ist Pennant Autor und Herausgeber, als Unternehmer (Pennant Books) gibt er Bücher heraus, über Boxer zum Beispiel oder Motorsport. Seine Bücher füllen die Regale rund um seinen Schreibtisch. Er steht auf und zieht eines aus dem Regal. „Ich habe mich komplett gewendet. Und bin trotzdem ich selbst geblieben.“ Pennant ist heute Familienvater und ein begehrter Interviewpartner. Der Weg zurück hatte im Gefängnis begonnen, wo Pennant die Liebe zu Büchern entdeckte.

„Im Gefängnis sitzen die härtesten Buchkritiker, weil Bücher dort so wichtig sind.“ Der Weg zurück begann mit seiner Biografie „Cass“, die sich sehr gut verkaufte, denn erstmals sprach hier ein Insider über die Hooligan-Szene. Pennant hat die Vergangenheit hinter sich gelassen, doch er verleug-



Früher bestimmten Fussball und Brutalität das Leben von Cass Pennant. Heute sagt er: „Ich habe mich komplett gewendet. Und bin trotzdem ich selbst geblieben“

Hooligan zum Erneher

net sie nicht. In seinen Büchern spricht er offen über die rohe Gewalt, die auf den Stadien tribünen herrschte. Und Pennant will nicht glorifizieren, was er damals getan hat, wie es mancher Kritiker seinen Büchern (darunter das auch auf Deutsch erschienene: „Congratulations! You have just met the ICF“) vorwirft.

Image verändern. Er erzählt die Geschichte so, wie sie war, denn er will und kann nicht vergessen. Diese Vergangenheit ist seine Vergangenheit und er findet es besser, er redet darüber als irgendein Soziologie-Professor, der diesen Teil der Geschichte aus einer abgehobenen Akademiker-Position beschreibt. Denn Pennant hat den Preis für diese Vergangenheit längst bezahlt, im Gefängnis zum Beispiel. Als Türsteher wurde er zudem angeschossen. Sein erster Anreiz zum Schreiben war, das Image des brutalen, hirnlosen Hoo-

ligans zu verändern. Denn diese Fußballhooligans waren keine arbeitslosen Radaubröder, sondern die Gangs waren organisiert wie Firmen: Es gab Manager, es gab Direktoren, es gab Boten, es gab Meetings und Erkundungen. „Es war eine eigene Kultur, die zum Fussball gehörte.“ Die Akteure waren durchschnittliche Menschen: Bankbedienstete, Handwerker, Musiker. Doch während der Spiele wurden sie zu anderen Menschen, um dann wieder in die Normalität zurückzukehren.

Was normal ist oder nicht, will Pennant nicht beurteilen. Er hat seinen Weg gefunden. Früher waren Brutalität und Fussball sein Leben, heute ist es seine Familie, sein kleines Unternehmen, seine Bücher. „Ich bin heute eine bekannte Marke“, sagt er und es klingt nicht berechnend. Pennant ist so wie er ist.

ROBERT PRAZAK
robert.prazak@wirtschaftsblatt.at

BÜCHER TOP-TEN DEUTSCH } getAbstract compressed knowledge

- 1. Prinzip Menschlichkeit**
(↑↓/1.) Joachim Bauer, Hoffmann und Campe, 2007, S. 256, 19,95 €, ISBN9783455500172
Gemeinsam sind wir stark - in dieser Volksweisheit steckt weit mehr Wissenschaft, als man denkt!
- 2. Hidden Champions des 21. Jahrhunderts**
(↑↓/2.) Hermann Simon, Campus, 2007, S. 452, 39,90 €, ISBN9783593383804
Die Neuausgabe des Weltbestsellers: Warum die Hidden Champions im neuen Jahrtausend ihren Erfolg noch ausbauen konnten.
- 3. Das Glück der Unerreichbarkeit**
(↑↓/3.) Miriam Meckel, Murmann, 2007, S. 272, 18,00 €, ISBN9783867740029
Kein Handy und kein BlackBerry? Abschalten macht erfolgreicher.
- 4. Persönlichkeit, Entscheidung und Verhalten**
(↑↓/5.) Gerhard Roth, Klett-Cotta, 2007, S. 349, 24,50 €, ISBN9783608944907
Warum fällt es uns schwer, andere zu ändern? Und erst recht uns selbst? Neurobiologe Gerhard Roth kennt die Antworten.
- 5. Die geheimen Spielregeln der Macht**
(↑↓/6.) Christine Bauer-Jelinek, Ecowin, 2007, S. 188, 22,00 €, ISBN9783902404411
Nur mit Machtkompetenz kann man sein Einkommen verbessern!
- 6. Bauchentscheidungen**
(↑↓/4.) Gerd Gigerenzer, C. Bertelsmann, 2007, S. 284, 19,95 €, ISBN9783570009376
Intuitive Entscheidungen sind verlässlicher, als man denkt.
- 7. Ökonomie 2.0**
(↑↓/10.) Norbert Häring und Olaf Storbeck, Schäffer-Poeschel, 2007, S. 217, 14,95 €, ISBN9783791026350
Geld macht glücklich? Die USA sind bald zahlungsunfähig? Ach woher. Die „Ökonomie 2.0“ sieht manches anders.
- 8. Was Marken erfolgreich macht**
(↑↓/8.) Christian Scheier und Dirk Held, Haufe, 2007, S. 233, 29,80 €, ISBN9783448086102
Erkenntnisse der Hirnforschung fürs Marketing.
- Die Puma-Story**
Rolf-Herbert Peters, Hanser, 2007, S. 254, 19,90 €, ISBN9783446411449
Aus dem Leben einer Raubkatze - eine spannende Wirtschaftsstory.
- Alles, außer gewöhnlich**
Anja Förster und Peter Kreuz, Econ, 2007, S. 286, 22,00 €, ISBN9783430200165
Besser als die Konkurrenz sein reicht nicht! Nötig ist das ganz und gar Aussergewöhnliche ...
- 10. Besser als die Konkurrenz sein reicht nicht! Nötig ist das ganz und gar Aussergewöhnliche ...**
(↑↓/9.)

25 % Rabatt für WirtschaftsBlatt-Abonnenten

getAbstract ist der weltweit grösste Anbieter von Wirtschaftsbuchzusammenfassungen mit rund 4000 Titeln im Angebot.
www.getAbstract.at

www.wirtschaftsblatt.at/getabstract

getAbstract
compressed knowledge

WirtschaftsBlatt