

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
1 Vertrieb als Unternehmensaufgabe.....	1
1.1 Drei Beispiele zur Einführung.....	1
1.2 Vertrieb als Funktionsbereich im Unternehmen	10
2 Theoretische Grundlagen.....	15
2.1 Vertrieb als Tauschtätigkeit.....	15
2.2 Transaktionskosten des Vertriebs.....	18
2.3 Vertrieb in Informationsbeziehungen	26
2.4 Vertrieb in Geschäftsbeziehungen	32
3 Strategische Planung des Vertriebssystems.....	39
3.1 Aufgaben und Aufgabenträger des Vertriebs.....	39
3.1.1 Aufgabentypen.....	39
3.1.2 Aufgabenbündelung.....	44
3.2 Vertriebsorgane und Vertriebskanäle	48
3.2.1 Herstellereigene Vertriebsorgane.....	49
3.2.2 Herstellerfremde Vertriebsorgane.....	53
3.2.3 Vertriebssysteme	56
3.3 Strategische Analyse von Vertriebskanälen.....	59
3.3.1 Erfolgsfaktoren.....	59
3.3.2 Wettbewerbsanalyse	65
3.4 Strategisches Design des Vertriebssystems	71
3.4.1 Unternehmensziele und strategische Vertriebsziele.....	71
3.4.2 Marktfeldstrategie.....	79
3.4.3 Marktsegmentierungsstrategie	80
3.4.4 Marktstimulierungsstrategie	83
3.4.5 Marktarealstrategie	87
3.4.6 Zeitstrategie	89
3.4.7 Kooperationsstrategie	93
3.5 Vertrieb im operativen Marketing-Mix	97
4 Kundenanalyse.....	105
4.1 Marktsegmentierung.....	105
4.1.1 Segmentierungskriterien	105
4.1.2 Beschaffungsverhalten der Kunden	108
4.2 Der Kundenwert	116
4.2.1 Theoretische Grundlagen.....	116
4.1.2 Arten des Kundenwertes.....	122
4.3 Verfahren der Kundenbewertung.....	127

4.4	Statische Bewertungsverfahren	129
4.4.1	ABC-Umsatzanalyse.....	129
4.4.2	Kundendeckungsbeitragsrechnung	132
4.4.3	Scoring Modelle	134
4.4.4	Kundenportfolio-Analyse	139
4.5	Dynamische Bewertungsverfahren	147
4.5.1	Der Kundenlebenszyklus	147
4.5.2	Der Customer Lifetime Value Ansatz.....	150
5	Vertriebsorganisation	157
5.1	Organisation der Vertriebsabteilung.....	157
5.2	Organisation des Außendienstes.....	163
5.2.1	Gebietsorientierte Organisation	164
5.2.2	Produktorientierte Organisation.....	165
5.2.3	Kundenorientierte Organisation.....	166
5.2.4	Key Account Management	168
5.2.5	Funktionsorientierte Organisation	172
5.2.6	Mehrdimensionale Organisationen	173
5.3	Planung des Außendiensteinsatzes	175
5.3.1	Planung der Vertriebsbudgets.....	176
5.3.2	Planung der Vertriebsbezirkseinteilung	182
5.3.3	Planung der Mitarbeiteranzahl.....	189
5.3.4	Routenplanung.....	193
5.3.5	Quotenplanung	197
5.3.6	Besuchsplanung.....	203
5.4	Vergütung und Entwicklung von Außendienstmitarbeitern.....	209
5.4.1	Vergütungssysteme.....	209
5.4.2	Selektion und Training der Außendienstmitarbeiter	218
5.5	Distributionslogistik	225
6	Vertriebsprozeß	233
6.1	Situative Rahmenbedingungen	233
6.2	Kontaktaufnahme und Anfragenauslösung.....	237
6.2.1	Grundformen der Kontakthanbahnung	237
6.2.2	Identifizierung der relevanten Kaufentscheider	245
6.2.3	Ermittlung des Kundenbedarfs	247
6.3	Anfragenbewertung und Angebotserstellung	249
6.4	Verhandlung	256
6.4.1	Verhandlungsführung und Interaktion	256
6.4.2	Verhandlungsobjekte.....	270
6.5	Kaufabschluß.....	273
6.5.1	Abschlußtechniken	273
6.5.2	Vertragsgestaltung	274
6.6	Auftragsverfolgung und Kundenbetreuung	277

6.7 Nachkaufphase	278
7 Elektronischer Vertrieb	285
7.1 Informationstechnische Grundlagen	285
7.2 Module Elektronischen Vertriebs	288
7.2.1 Anwendungen für die Herstellung von Kundenkontakten	290
7.2.2 Anwendungen für die Kundeninformation	291
7.2.3 Anwendungen für die Kaufabwicklung	297
7.2.4 Anwendungen für die Nutzungsunterstützung	306
7.3 Integrierte Lösungen des Elektronischen Vertriebs	309
7.3.1 Orientierung am Kundennutzen	309
7.3.2 Elektronische Geschäftsmodelle	313
7.4 Wirkungen Elektronischen Vertriebs	316
8 Vertriebsinformation und -controlling	319
8.1. Vertriebs-Informationssysteme	319
8.1.1. Grundlagen	319
8.1.2. Vertriebsorientierte Informationsbereitstellung	321
8.2. Computergestützte Informationsverarbeitung	329
8.2.1. Database Marketing	329
8.2.2. Computer Aided Selling	336
8.2.3. Wettbewerbsvorteile durch Einsatz von CAS und DBM	340
8.3. Vertriebs-Controlling	343
8.3.1. Vertriebs-Controlling als funktionales Controlling	343
8.3.2. Vertriebssteuerung mit Hilfe von Kennzahlen	346
Literaturverzeichnis	353
Sachverzeichnis	381