

Stichwortverzeichnis

A

ABC/XYZ-Analyse 416
 ABC-Analyse 177, 416
 Ablauforganisation 139, 402
 Abnahme 324
 Abnahmemenge 301
 Absatzkanal 105, 117, 121
 Absatzkanalgestaltung 135
 Abschlussquote 193
 Ad-hoc-Methode 242
 Adressenqualifizierung 212
 After-Sales-Betreuung 341
 AIDA 285
 Akquisition 308
 Aktives Telefonmarketing 211
 Analytisches CRM 37
 Anbieterkoalition 250
 Anbietersicht 79
 Änderungsmanagement 334
 Andler-Formel 457
 Anfrageauslösung 232
 Anfragekultur 267
 Anfragenbewertung 240
 Anfragenprüfung 235
 Anfragenqualifikation 243
 Anfragewert 241
 Angebot 261
 Angebotsbewertung 442
 Angebotserstellung 247, 262, 266
 Angebotsform 239
 Angebotsgestaltung 264
 Angebotskalkulation 254
 Angebotskonditionen 258

Angebotskosten-Erfolgskennziffer 241
 Angebotsprüfung 441
 Anlagengeschäft 71, 455
 Ansoff-Matrix 103
 Argumentationsphase 290
 Aufgabenanalyse 112, 397
 Aufgabenfelder 142
 Aufgabensynthese 112, 397
 Aufstiegsaussichten 145
 Auftragsabwicklung 320
 Auftragsabwicklungssystem 147
 Auftragsmanagement 319
 AUMA 221
 Ausfallzeit 349
 Auslieferung 323
 Ausschlusskriterien 243
 Ausschöpfen 308
 Außendienst 120
 Außenwerbung 207
 Ausstellung 217

B

Balanced Scorecard 371
 BCG-Matrix 170
 Bedarfsklassifizierung 414
 Bedarfsmengenermittlung 412
 Benchmarking 164, 368
 Benchmarkingprozess 165
 Beratungsschwerpunkte 230
 Beschaffung 152, 378
 Beschaffungsaufgabe 403
 Beschaffungscontrolling 479
 Beschaffungsmärkte 422

- Beschaffungsmarktforschung 419
 Beschaffungsorganisation 395
 Beschaffungsprozess 75
 Beschaffungsrisiko 430
 Beschaffungsstrategie 381
 Beschaffungszeit 459
 Beschaffungsziele 381
 Beschwerdeannahme 354
 Beschwerdemanagement 211, 352
 Beschwerdereaktion 356
 Beschwerdereporting 357
 Beschwerdestimulierung 354
 Bestandskunden 190
 Bestellmanagement 455
 Bestellmenge 457
 Bestellpunktverfahren 458
 Bestellrhythmusverfahren 459
 Besuchsplanung 198
 Beziehungsgefüge 150
 Beziehungsmanagement 12
 Beziehungspotenzial 46
 Bezugsstrategien 384
 Blueprint 327
 Boni 313
 Branchensituation 218
 Brief 209
 Briefkastenwerbung 213
 Budget 365
 Buyer Journey 86
 Buying Center 225, 398
 Buying Cycle 76, 379, 482
- C**
- Call Center 121, 210, 211, 346
 Change Management 92, 94
 Change Orders 334
 Change Requests 306, 461
 Checklisten 240
 Churn Management 358
 Claim Management 305, 333
 Claim-Bilanz 337
 Claim-Prozess 336
 Claims 334
 Competitive Intelligence 160
 Computer Aided Selling 148
 Consumer Promotion 216
 Content Marketing 93, 203, 208
- Contract Management 334
 Controlling 361
 Controllingfunktion 281
 Corporate Influencer 93, 203
 Corporate Social Responsibility 207
 Cost-to-Serve-Kundenprofitabilitätsanalyse 278
 Coupon 214
 COVID-19-Pandemie 85, 86
 CRM 10
 CRM-Kegel 17
 CRM-Kompetenzfelder 43
 CRM-Maßnahmen 45
 CRM-Technologie-Komponenten 42
 Cross-Selling 16, 26, 130, 268, 352
 Customer Data Warehouse 16
 Customer Equity 76, 369, 372
 Customer Help Desk 347
 Customer Integration 18, 249, 322, 329, 461
 Customer Integration Systems 148
 Customer Interaction Center 211
 Customer Journey 44, 88, 93, 108, 117, 190, 203
 Customer Lifetime Value 14, 34, 47, 182
 Customer Relationship Management 2, 10, 11
 Customer Service Support System 147
 Customer Touch Points 16
 Customer Touchpoints 93, 116, 190, 203
- D**
- Database Marketing 184, 209
 Database Marketing System 147
 Datenaustausch 151
 Deckungsbeitragsrechnung 365
 Dezentralisierung 112, 400
 Dialog 208
 DIBABA-Formel 285
 Differenzierung 14
 Digitalisierung 83, 84, 86, 92, 95
 Digitalisierungsstrategie 99
 Dimensionen des CRM 37
 Direct Mail 210, 212
 Direct-Mail-Marketing 212
 Direktansprache 208
 Direkter Vertrieb 115

Direktmailing-Verfahren 210
 Direktmarketing 208
 Direktverkauf 209
 Dispatch 347
 Disposition 456
 Dissonanzen 351
 Distributionslogistik 138, 323
 DKHD-Typologie 230

E

EDI 149
 EDI-Einsatz 153
 Einflussgrößenkalkulation 255
 Eingangskontrolle 460
 Einkauf 378
 Einstandspreis 447
 Einzelansprache 208
 Elektronische Marktplätze 404
 Elektronischer Vertrieb 122
 E-Mailings 210
 E-Mail-Kampagne 214
 E-Mail-Marketing 214
 Emotionalität 293
 Empfehlungsbereitschaft 47
 Empfehlungsrate 48
 Enterprise-Resource-Planning-System
 (ERP-System) 148
 Entwicklungspfad 190
 E-Procurement 404
 Erfolgskennzahlen 371, 482
 Erfolgskennziffern 194, 230
 Erfolgskontrolle 365
 Ergebnis pro Kunde 193
 Ersatzteilversorgung 348
 Erstkauf 411
 Erstkäuferanteil 47
 Escalation Management 347

F

Fakturierungssystem 147
 Fax 209
 FFF-Medien 207
 Financial Engineering 260
 Folgebedarfsmanagement 351
 Folgewirkungen 295
 Franchising 135

G

Gap-Analyse 474
 Geheimhaltungsvereinbarung 289
 Generalisten 112
 Geschäftsanbahnung 201
 Geschäftsmodell 87, 99
 Geschäftstyp 88, 254
 Geschäftstypenansatz 67
 Geschäftsvorgänge 150
 Gesprächseröffnung 289
 Gesprächsnotiz 222
 Gesprächsvorbereitung 284, 287
 Gewinnmargen 159
 Global Sourcing 388
 Grid-Ansatz 286
 Grobsegmentierung 166
 Grunddaten 183

H

Handel 135
 Harvard-Konzept 303, 452
 Hybrid Selling 92

I

Ideengeber 332
 Image 205
 Inbound-Marketing 211
 Incoterms 258
 Indirekter Vertrieb 117
 Individualansprache 213
 Individualisierung 212, 332
 Industriegütergeschäft 204
 Industriegütermarketing 67
 Industriegütermarkt 109
 Informationsströme 150
 Informationsverhalten 86
 Informationsziele 238
 Innendienst 121
 Installation 323
 Instandhaltungsaufgaben 348
 Integration 16, 228
 Integrierte
 Marketingkommunikation 228
 Interaktion 211
 Interessenten 187, 191
 International Commercial Terms 258
 Internetauftritt 206

J

Just in Time 389, 392

K

Kano-Modell 102
 Kapazitätsabgleich 254
 Kapazitätsplanung 264
 Kaufabschlüsse 209
 Kaufanreize 216
 Kaufentscheidungsprozess 86
 Kaufklassen 420
 Kaufverhalten 86
 Kennzahlen 482
 Kennzahlensystem 371
 Kernkompetenzen 384
 Key Account Management 122
 Kilokostenmethode 255
 Klassifikation 186
 Klassifizierungswürfel 417
 Kognitive Dissonanzen 351
 Kommunikationsinstrumente 205
 Kommunikationsmedien 209
 Kommunikationswirkung 228
 Kommunikatives CRM 38
 Kompetenzentwicklung 92
 Komplexität 483
 Konditionensystem 280, 312
 Konkurrenzanalyse 160
 Kontaktaufnahme 201
 Kontaktmethode 222
 Kontrolldimension 294
 Konversionsrate 47, 246
 Kotler's Law 154
 Kundenabwanderung 358
 Kundenakquisition 24, 210
 Kundenanfrage 230, 235
 Kundenbearbeitung 194
 Kundenbedarfslebenszyklus 23
 Kundenbehandlung 230
 Kundenberatung 229
 Kundenbewertung 176
 Kundenbeziehungslebenszyklus 23
 Kundenbindung 26, 154, 301
 Kundenbindungsinstrumente 31
 Kundenbindungsmanagement 26
 Kundenbindungsmaßnahmen 350

Kundenbindungsstrategien

Gebundenheitsstrategie 30

Verbundenheitsstrategie 27

Kundendatenbank 184, 209

Kundendeckungsbeitragsanalyse 278

Kundendeckungsbeitragsrechnung 178

Kundendienst 122, 162

Kundendienstarten 123

Kundendienstmanagement 343

Kundenfluktuationsrate 48

Kundenidentifikation 24, 102

Kundeninformationen 183

Kundenintegrationsprozesse 327

Kundenkontaktpunkte 88

Kundenlebenszyklus 23

Kundenloyalitätsleiter 187

Kundenmanagement 229

Kundennutzeninformationen 278

kundenorientierte

Produktgestaltung 332

Kundenplanung 175

Kundenportfolio 179

Kundenpriorisierung 188

Kundenprofile 183

Kundenqualifizierung 210

Kundenrückgewinnungsmanagement
 33, 358

Kundenrückgewinnungsrate 49

Kundenschulungen 349

Kundensegmentierung 25, 175

Kundensicht 79

Kundensituation 238

Kundenstatus 195

Kundenstatusanalyse 187

Kundenstrategie 100

Kundentypen 230

Kundenumwandlungsrate 191

Kundenwert 25, 34, 45, 188

Kundenwünsche 322

Kundenzufriedenheit 28, 48, 352

Kündigungsgrundanalyse 35

Künstliche Intelligenz (KI) 89

L

Langfristigkeit 15

Lastenheft 230

Lead User 332

- Lead-Generierung 190, 191
 Lead-Management 191
 Lead-Management-Prozess 58, 208
 Lead-Nurturing 190
 Leads 190, 191, 212
 Leistungserstellung 320
 Leistungsindividualisierung 332
 Letter of Intent 293
 Lieferanten 18
 Lieferantenaudits 436
 Lieferantenauswahl 431
 Lieferantenbeurteilung 432
 Lieferantenbewertung 467
 Lieferantenbewertungsverfahren
 Checklisten 435
 Finanzanalyse 434
 Gesamtpunkte 435
 Kostenanalyse 434
 Netzdiagramme 435
 Preisstrukturanalyse 435
 Profilvergleiche 435
 Scoring-Modelle 435
 Lieferantenentwicklung 471
 Lieferantenhierarchie 390
 Lieferantenpool 429
 Lieferantensestauskunftsboegen 434
 Lieferantenstrategien 394
 Lieferbedingungen 258
 Lieferbereitschaft 472
 Lieferservicequalität 139
 Lieferüberwachung 460
 Lifetime-Umsatz 13
 Local Sourcing 389
 Lock-in-Effekt 69
 Logistik 378, 390
 Lösungsbündelung 112
 Loyalitätsleiter 187
- M**
- Macht-Portfolio 179
 Mailing-Kampagne 213
 Mailing-Package 214
 Make or Buy 384
 Management Information System 147
 Markenmanagement 311
 Marketing Alignment Process 168
 Marketing Audit 369
- Markt- und Wettbewerbsanalyse 87
 Marktanalyse 158, 419
 Marktanteil 170
 Marktattraktivität 169
 Marktbearbeitungsstrategien
 Marktarealstrategie 104
 Marktfeldstrategie 102
 Marktsegmentierungsstrategie 103
 Wettbewerbsstrategie 104
 Zeitstrategie 104
 Marktbeobachtung 424
 Marktplanung 157
 Marktpotenzial 159
 Marktpotenzialanalyse 158
 Marktprognosen 425
 Marktsegmentierung 166, 175
 Marktwachstum 171
 Mass-Customization 329
 Materialbedarf 322
 Materialgruppen 417
 Materialwirtschaft 378
 Meantime Between Failure 468
 Meantime to Repair 468
 Mediakommunikation 207
 Mediengeführter Verkauf 204
 Mediengestützter Verkauf 204
 Mehrkanalabsatz 119
 Mehrkanalsystem 121
 Mehrkanalvertrieb 137
 Menge 308
 Messeauftritt 222
 Messedurchführung 221
 Messeerfolgskontrolle 222, 224
 Messekommunikation 221
 Messekonzept 220
 Messen 217
 Messenachbearbeitung 222
 Messeplanung 218
 Messestand 218
 Messestandkonzept 220
 Messgrößen 372
 Mitarbeiterauswahl 142
 Modifikationspreisansatz 255
 Modular Sourcing 390
 Multi-Channel-Absatz 119

- Multi-Channel-System 121
- Multiple Sourcing 387
- N**
 - Nachbetreuung 350
 - Nachforderungen 305
 - Neukunden 190, 227, 309
 - Neukundenbetreuung 191
 - Nichtlineare Preispolitik 301
 - Normstrategien 171
 - Nutzung 465
- O**
 - Objektstrategien 390
 - OEM 71, 390
 - OEM-Geschäft 456
 - Öffentlichkeitsarbeit 205
 - Offer Preparation System 147
 - Offer-Screening 237
 - OLAP-Systeme 185
 - Operative Kundenbewertung 186
 - Opportunities 246
 - Order-to-Cash-Programm 324
 - Organisation 107, 395
 - Organisationsentwicklung 94
 - Organisationsformen 110
 - Original Equipment Manufacturer 71, 333, 390
 - Outbound-Marketing 211
 - Outsourcing 384
- P**
 - Paketpreis 300
 - Passives Telefonmarketing 211
 - Permission-Marketing 214
 - Personalisierung 212
 - Persönlicher Verkauf 203
 - Pflichtenheft 251, 432
 - Planung 364
 - Point of Sale Promotion 217
 - Portfolio-Felder 181
 - Portfolioverfahren 169
 - Positionierungsmatrix 414, 473
 - Postwurfsendung 213
 - Potenzialdaten 183
 - PPS-System 322, 461
 - Preis 270, 309
 - Preisalternative 276
 - Preisattraktionen 276
 - Preisbestimmung 254
 - Preisbildung 278
 - Preisbündel 300
 - Preisdifferenzierung 298
 - Preiserhöhung 281
 - Preisgestaltung 298
 - Preisimage 276
 - Preislogik 276
 - Preismanagement 268
 - Preissenkung 309
 - Preissenkungen 270
 - Preisstrategien 271, 277
 - Preissystem 279
 - Preistransparenz 273
 - Preistreppeneffekt 274
 - Preisverhandlung 281, 311
 - Preisverhandlungen 394
 - Preiswettbewerb 275
 - Printmedien 207
 - Priorisierung 188
 - Problemerkennung 409
 - Product Information System 147
 - Produktentwicklungsprozess 332
 - Produktgeschäft 69, 456
 - Produktinnovation 217
 - Produktionsprogrammplanung 322
 - Produktlebenszyklus 170
 - Produktstandardisierung 383
 - Produktstrategie 383
 - Profilvergleiche 240, 426
 - Profitabilität 14
 - Prognoseverfahren 172
 - Projektrisiken 333
 - Projektteam 249
 - Promotionmitarbeiter 216
 - Prototyp 217
 - Prozessevidenz 327
 - Prozesskostenrechnung 367, 481
 - Prozessmanagement 73
 - Prozessorientierung 73, 139
 - Pseudo-Individualansprache 213
 - Public Relations 205
 - Purchasing Card 404

Q

- Qualifikationskriterien 243
- Qualifizierung 429
- Qualifizierungsprozess 237
- Qualitätsmanagement 383
- Qualitätsstandard 383
- Quality Function Deployment 252
- Quotenplanung 197

R

- Rabatte 269, 313
- Reaktionsdaten 183
- Realisierbarkeit 239
- Referenzkunden 296
- Relationship Marketing 9
- Requirement Management 407
- Response 210
- Responsecharakter 213
- Responseelemente 208
- Ressourceneinsatz 188
- Ressourcenzuteilung 105
- Revamping 467
- Reverse Marketing 476
- Risikoabdeckung 260
- Rollenkonzept 399
- Routenplanung 197
- Rückgewinnungsanalyse 33

S

- Sales Enablement 95
- Sales Force Automation 148
- Sales Forecasting 172
- Sales Funnel 190
- Sales Pipeline 190
- Salesman Information System 147
- Sandhaufen-Modell 482
- Schlüsselkunde 124, 128
- Schulungen 323
- Scoring-Modelle 179, 241, 426
- Search Engine Optimization 93, 203
- Second Lifetime Value 35
- Segmentattraktivität 168
- Selbstkosten 255
- Selektionsfunktion 229
- Selling Cycle 75, 107, 371
- Selling-Strategien 129
- Serviceaufträge 346

Serviceorientiertes CRM 41

- Serviceorientierung 41
- Servicetelefon 211
- SERVQUAL-Zufriedenheitsmessung 352
- Share of Wallet 13
- Single Sourcing 387
- Single-Selling 129
- Skonto 269, 309
- Social Selling 92, 93, 203
- Sourcing Management 385
- Spezialisten 112
- Staff Promotion 216
- Stammkunden 187, 227
- Störungen 467
- Strategic Selling 130
- Strategiearten 102
- Strategische Zielgruppenbewertung 186
- Supply Chain Management 379, 392
- Supply Management 378
- SWOT-Analyse 163
- System Postwurf-Spezial 213
- Systemgeschäft 30, 69, 456

T

- Target Costing 447
- Target Pricing 257
- Team Selling 144, 204
- Technischer Kundendienst 343
- Telefon 208
- Telefonmarketing 210
- Telemarketing-Kampagnen 212
- Teleservicesysteme 347
- Terminplanung 254
- Terminquote 193
- Total Cost of Ownership 423
- Total-Cost-of-Ownership-Analyse 257
- Total-Sales-Quality 193
- Trade Promotion 216
- Transaktion 295
- Transaktionskosten 296
- Transaktionsmarketing 9
- Transaktionsnutzen 297
- Transaktionspotenzial 46
- Travelling Salesman Problem 197

U

Unternehmensplanung 363
Unternehmensstrategie 185
Up-Selling 16, 130, 352

V

Value Marketing 290
Value-based Selling 257
Verfügbarkeit 466
Vergleichsrechnungen 367
Vergütung 144
Verhandlung
 Anbietersicht 303
 Kundensicht 451
Verhandlungsdruck 237
Verhandlungskompetenz 307
Verhandlungsmanagement 193
Verhandlungsphase 307
Verkaufsförderung 215
Verkaufsformeln 284
Verkaufsformen 122
 persönlicher Verkauf 203
Verkaufsgitter 286
Verkaufsorganisation 112
Verkaufsprozess 192
Verkaufstrichter 190
Verkaufstrichtermanagement 222
Versorgungssicherheit 391
Vertragsabschluss 451
Vertragsformen 453
Vertragsinhalte 306, 452
Vertragsmanagement 334
Vertragstypen 306
Vertragsverhandlungen 451
Vertrieb 2, 73, 75, 83, 109, 121, 162, 182,
 188, 229, 280, 371
Vertriebsaufgaben 110
Vertriebsbezirkseinteilung 195
Vertriebscontrolling 361
Vertriebsinformationssysteme 147
Vertriebsleiter 146
Vertriebslogistik 138
Vertriebsmanagement 2, 270, 486
Vertriebsorganisation 107, 114
Vertriebsorientiertes CRM 39
Vertriebspartner 105, 138
Vertriebsplanung 195, 363

Vertriebsposition 145

Vertriebsprozess 75

Vertriebsstrategie 99

Vertriebswege 137

Vertriebsziele 100

Vorfertigung 330

Vorklärung

Anbietersicht 283

Kundensicht 445

Vorklärungsgespräch 294

Vorqualifizierung 192

W

WALVATAW 286
Warenwirtschaftssystem 146
Wechselbarrieren 30, 154
 ökonomische 30
 psychische und soziale 30
 rechtliche 30
 technische 30
Wertanalyse 410, 475
Wettbewerberanalyse 162
Wettbewerber-Dashboard 162
Wettbewerberprofile 161
Wettbewerbsanalyse-Netzwerk 162
Wettbewerbsbeobachtung 160
Wettbewerbsposition 164
Wiederholungskauf 411
Wiederkaufbereitschaft 48
Wiederkaufrate 48
Win-Win-Situation 284, 310, 446

Z

Zahlung 461
Zahlungsbedingungen 259
Zahlungsbereitschaft 279
Zentralisierung 112
Zentralisierungsgrad 399
Zertifizierung 436
Zielgruppe 185
Zielgruppenbestimmung 210
Zielkosten 447
Zielpreis 447
Zielvereinbarung 308
Zufriedenheitsmodell 352
Zuliefergeschäft 71
Zuschlagskalkulation 256

