

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
 Besuchspanung 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
 Einzelsprache 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
 Kundendienststarten 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
 Kundens Schulungen 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
 Lieferantenselbstauskunftsbogen 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

