

# Inhaltsverzeichnis

## **A. Entwicklungstendenzen im europäischen Einzelhandel**

*Friedrich von Metzler*

Der ehrbare Kaufmann – antiquiertes Modell oder zeitloses Ideal? 15

*Susanne Eichholz/Christian Lerch*

Entwicklung des Einzelhandels in Europa 27

*Klaus Peter Teipel*

Strukturwandel im deutschen Einzelhandel 43

*Dirk-Uwe Klaas*

Entwicklungstendenzen im europäischen Einzelhandel – Überlegungen zur Vertikalisierung von Industrie und Handel unter besonderer Berücksichtigung der Möbelwirtschaft 63

*Kai Hudetz*

Multi-Channel-Effekte im Einzelhandel – Empirische Ergebnisse und Konsequenzen für das Handelsmanagement 81

*Ludwig Veltmann*

Internationalisierung – Möglichkeiten und Herausforderungen für Verbundgruppen 93

*Gerald Böse*

Die Bedeutung von Messen für den Einkauf im Facheinzelhandel in der Möbel- und Küchenmöbelbranche – Status quo und Zukunftsperspektiven 105

## **B. Handelsmarketing/Betriebs- und Vertriebstypen**

*Josef Sanktjohanser*

Der Handel als Marke – Retail Branding am Beispiel der REWE Supermärkte 127

## *Inhaltsverzeichnis*

<i>Regine Kalka</i>	
Die Messung der Markenstärke im Einzelhandel	145
<i>Daniel C. Schmid</i>	
Kundenzufriedenheitsmanagement im Handel	169
<i>Jürgen Maximow</i>	
Kundenzentriertes Wachstum durch „Customer Value Management“	193
<i>Sebastian Deppe</i>	
Erfolgsfaktoren im Handel	207
<i>Julia Rink/Daniel C. Schmid/Thomas Otter</i>	
Aktives Beschwerdemanagement im Handel – Bestandteile und Implikationen für die Einführung	221
<i>Reinhard Chr. Zinkann</i>	
Erfolgsfaktor „Premium“	247
<i>Werner Heilos/Julia Rink</i>	
Die Bedeutung von Handelsmarken und deren Anforderungen an das Marketing am Beispiel der Küchenbranche	267
<i>Michelle Gutting/Daniel C. Schmid</i>	
Verkaufsförderung im Handel – Konzepte, Instrumente und Wirkungsweisen	283
<i>Frank Hüther</i>	
Eventmarketing im Handel	297
<i>Thomas Grothkopp</i>	
Erlebnisstrategien im Handel	313
<i>Martin Natter</i>	
Preispolitik im Handel	331
<i>Friedemann Stöckle</i>	
Relevanz der Marktinformationen – insbesondere Handelspanelinformationen – für langlebige Gebrauchsgüter im Handel	351

*Bernd Skiera*

Erfolgsstrategien für den Online-Handel: Empfehlungen für das  
Suchmaschinenmarketing

367

*Uwe Rosmanith/Lars Rosmanith*

Erfolgreiche Kommunikation von Unternehmen, Marken und Personen

381

*Markus Preißner*

Effektive Gebühren gestaltung in Franchisesystemen

397

## **C. Unternehmensführung/Finanzierung/Recht**

*Sven Buchschatz*

Risikomanagement in mittelständischen Handelsunternehmen

419

*Leo N. J. van der Velde*

Systemansatz für das Supply-Chain-Design

437

*Frank Straub*

Strategische Unternehmensführung – Erfahrungen aus der Praxis

461

*Eric Frère*

Herausforderungen im Finanz- und Kreditmanagement für mittelständische  
Unternehmen

469

*Rainer Kirchdörfer*

Einbindung von Stiftungen in die Vermögens- und Unternehmensnachfolge  
vor dem Hintergrund des neuen Erbschaftsteuerrechts

485

*Günter Scheipermeier*

Ausgewählte Ansprüche des Verbrauchers gegen den Möbeleinzelhändler  
bei Sachmängeln des erworbenen Möbelstücks unter besonderer  
Berücksichtigung des europäischen Verbraucherprivatrechts

511

Autorenverzeichnis

567