

Inhaltsverzeichnis

1. Strategien	7
1.1 Vertriebsstrategien Kriterien.....	9
1.2 Vertriebsstrategie Konzept.....	11
1.3 Kundengewinnung und -bindung.....	18
1.4 Sortimentsstrategien	22
Kontrollfragen	25
Übungsaufgaben	30
Aufgabe 1 – Franchising.....	30
Aufgabe 2 – Sortiment.....	32
2. Flächenoptimierung	34
2.1 Kundenlaufstudien: Durchführung.....	36
2.2 Kundenlaufstudien: Umsetzung.....	37
2.3 Verkaufsraumgestaltung.....	38
2.4 Visual Merchandising.....	39
2.5 Flächenaufteilung	41
Kontrollfragen	44
Übungsaufgaben	47
Aufgabe 3 - Kundenlaufstudie	47
Aufgabe 4 – Flächenaufteilung	48
3. Kundenbedürfnisse und Kundenverhalten	51
3.1 CRM als Marketinginstrument	51
3.2 Beschwerdemanagement	55
3.3 Verbesserung des Leistungsangebotes	57

3.4 Category Management	60
Kontrollfragen	61
Übungsaufgaben	64
Aufgabe 5 – CRM	64
Aufgabe 6 - CM	65
Aufgabe 5 - Lösungshinweise	66
Aufgabe 6 – Lösungshinweise	67
4. Preis- und Konditionenpolitik	68
4.1 Preispolitische Strategien	69
4.2 Konditionen: Strategien	78
4.3 Konditionen: Instrumente	80
Kontrollfragen	84
Übungsaufgaben	87
Aufgabe 7 – Handelsmarke	87
Aufgabe 8 - Preispolitik	88
Register	91
Literatur	94