

Inhaltsübersicht

Abbildungsverzeichnis.....	9
Tabellenverzeichnis	11
Vorwort	13
1 Marketing und Marktforschung.....	21
1.1 Informationsbedarf im Marketing.....	21
1.2 Marktforschungsprozess	24
1.3 Marktforscher-Befragung	27
1.4 Manager-Befragung.....	33
1.5 <i>Modernes Rollenverständnis des Marktforschers</i>	39
1.6 Literatur zum Weiterlesen.....	44
1.7 Literaturverzeichnis	45
2 Schriftlicher Ergebnisbericht	50
2.1 Kommunikationssituation.....	53
2.2 Marktforscher als Redakteure.....	55
2.3 Ziele	55
2.4 Leseranalyse	57
2.5 Berichtsarten.....	62
2.6 Merkmale eines guten Ergebnisberichts.....	66
2.7 Elemente eines Ergebnisberichts	67
2.8 Layout und Struktur des Ergebnisberichts	84
2.9 Schreiben für Entscheidungsträger	90
2.10 Darstellung empirischer Daten.....	109
2.11 Die erste Version des Ergebnisberichts.....	162
2.12 Pretest des Ergebnisberichts.....	163
2.13 Überarbeitung und Korrektur des Ergebnisberichts	163
2.14 Verteilung des Ergebnisberichts.....	168
2.15 Nachbereitung des Ergebnisberichts	169
2.16 Exkurs: Erfolgreicher Umgang mit Schreibblockaden.....	170
2.17 Experteninterview: Schreibkompetenz.....	175
2.18 Fazit und Ausblick.....	179
2.19 Checkliste: Schriftlicher Ergebnisbericht.....	180
2.20 Literatur zum Weiterlesen.....	181
2.21 Literaturverzeichnis	182

3	Die mündliche Präsentation	190
3.1	Typische Fehlerquellen bei einer mündlichen Präsentation	191
3.2	Kommunikationssituation	192
3.3	Marktforscher als Referenten	193
3.4	Ziele der Präsentation: Informieren und/oder überzeugen?	194
3.5	Zuhöreranalyse	197
3.6	Präsentationsarten	200
3.7	Drehbuch	201
3.8	Präsentationsmaterial	204
3.9	Kleidung	225
3.10	Experteninterview: Kleidung	231
3.11	Die eigene Körpersprache gezielt einsetzen	236
3.12	Experteninterview: Körpersprache	257
3.13	Die Stimme schonend und erfolgswirksam einsetzen	260
3.14	Generalprobe – oder die Probe aufs Exempel	268
3.15	Präsentationssituation	271
3.16	Experteninterview: Knigge	296
3.17	Dokumentation der Ergebnisse	299
3.18	Nachbereitung der Präsentation – Feedback	299
3.19	Exkurs: Erfolgreicher Umgang mit Lampenfieber	302
3.20	Experteninterview: Präsentationskompetenz	313
3.21	Fazit und Ausblick	316
3.22	Checkliste: Mündliche Präsentation	317
3.23	Literatur zum Weiterlesen	318
3.24	Literaturverzeichnis	319
4	Internationale Präsentation	325
4.1	Kommunikationssituation	325
4.2	Interkulturelle Besonderheiten und Teilnehmeranalyse	326
4.3	Vorbereitung	328
4.4	Präsentationsablauf	331
4.5	Nachbereitung der Präsentation	345
4.6	Dokumentation der Präsentation	346
4.7	Exkurs: Erfolgreicher Umgang mit Sprachproblemen	346
4.8	Experteninterview: Sprachkompetenz	348
4.9	Fazit und Ausblick	350
4.10	Checkliste: Internationale Präsentation	351
4.11	Literatur zum Weiterlesen	352
4.12	Literaturverzeichnis	353

5	Virtuelle Präsentation	357
5.1	Kommunikationssituation.....	359
5.2	Teilnehmeranalyse.....	362
5.3	Kompetenzen eines Online-Moderators.....	363
5.4	Web-Konferenzlösungen.....	364
5.5	Vorbereitung.....	365
5.6	Präsentationsablauf.....	369
5.7	Nachbereitung der Präsentation.....	375
5.8	Dokumentation der Präsentation.....	376
5.9	Exkurs: Erfolgreicher Umgang mit technischen und anderen Problemen.....	376
5.10	Experteninterview: Web-Konferenz.....	379
5.11	Fazit und Ausblick.....	383
5.12	Checkliste: Virtuelle Präsentation.....	384
5.13	Literatur zum Weiterlesen.....	385
5.14	Literaturverzeichnis.....	386
6	Ergebnisworkshop	390
6.1	Die Idee des Ergebnisworkshops.....	390
6.2	Kommunikationssituation.....	392
6.3	Teilnehmeranalyse.....	393
6.4	Moderator.....	402
6.5	Moderationsmaterialien.....	409
6.6	Moderationsmedien.....	412
6.7	Moderationsablauf.....	422
6.8	Moderationstechniken.....	438
6.9	Nachbereitung des Ergebnisworkshops.....	469
6.10	Dokumentation des Ergebnisworkshops.....	471
6.11	Experteninterview: Moderationskompetenz.....	477
6.12	Fazit und Ausblick.....	478
6.13	Checkliste: Ergebnisworkshop.....	479
6.14	Literatur zum Weiterlesen.....	480
6.15	Literaturverzeichnis.....	481
7	Kommunikation von Marktforschungsergebnissen im Intranet und Extranet	485
7.1	Kommunikationssituation.....	489
7.2	Zusammenarbeit mit der Intranet-/Extranetredaktion.....	490
7.3	Mitarbeiteranalyse.....	492
7.4	Gestaltung der Kommunikationsformen.....	495
7.5	Verbreitung der Marktforschungsergebnisse.....	499
7.6	Experteninterview: Intranet-Usability.....	504
7.7	Fazit und Ausblick.....	505

7.8	Checkliste: Intranet.....	507
7.9	Literatur zum Weiterlesen.....	508
7.10	Literaturverzeichnis	509
8	Kommunikation von Marktforschungsergebnissen im Internet.....	513
8.1	Kommunikationssituation.....	513
8.2	Zusammenarbeit mit Ihrem Auftraggeber	514
8.3	Nutzeranalyse	515
8.4	Ziele.....	515
8.5	Best-Practice-Beispiele	516
8.6	Verbreitung der Marktforschungsergebnisse	522
8.7	Experteninterview: Internetkompetenz	526
8.8	Fazit und Ausblick.....	528
8.9	Checkliste: Internet.....	529
8.10	Literatur zum Weiterlesen.....	529
8.11	Literaturverzeichnis	530
9	Trends	533
9.1	Social Media	533
9.2	Interaktive Whiteboards	535
9.3	Business Intelligence	538
9.4	Literaturverzeichnis	541