

Inhaltsverzeichnis

Teil I Strategische Perspektive der Vertriebsführung

Grundlagen zum strategischen Vertriebsmanagement	3
Lars Binckebanck	
Systematik des Verkaufsmanagements	35
Christian Belz	
Komplexitätsmanagement als Führungsaufgabe im Vertrieb	51
Lars Binckebanck und Jessica Lange	
Vertriebsmanagement für Industriegüter	75
Michael Budt, Kai Lügger und Madita Amelie Pesch	
Omni-Channel-Management und Customer Journey	107
Ann-Kristin Hölter und Inga D. Schmidt-Ross	
Cross-Selling überwindet Distanz	125
Christian Belz und You-Cheong Lee	
Digitalisierung im Vertrieb als Führungsaufgabe	147
Lars Binckebanck	
Konfiguration und Koordination des internationalen Vertriebs	195
Hanna Schramm-Klein	
Der Staat als Kunde – Best Practice des Vertriebsmanagements bei institutionellen Kunden	213
Tim Tecklenburg	

Teil II Koordinative Perspektive der Vertriebsführung

Grundlagen zur Koordination im Vertrieb	237
Ann-Kristin Hölter	
Team Selling	265
Heiko Frenzen	
Hebel im Kleinkundenmanagement	283
Christian Schmitz, Michael Ahlers und Christian Belz	
Social-Customer-Relationship-Management: CRM im Zeitalter sozialer Medien	303
Goetz Greve	
Koordinierter Einsatz von Direktmarketing und Verkaufsaußendienst im Business-to-Business-Kontext	317
Tobias Fredebeul-Krein und Manfred Krafft	
Sales Excellence Development – Sparten- und länderübergreifende Verkaufsentwicklung	337
Christian Belz, You-Cheong Lee, Matthias Huckemann und Michael Weibel	
Schnittstellenmanagement zwischen Vertrieb und Marketing durch interaktive Markenführung	355
Lars Binckebanck	
Vertrieb 4.0 – Herausforderungen für Vertriebsorganisationen im digitalen Wandel	399
Antje Niehaus und Katrin Emrich	

Teil III Operative Perspektive der Vertriebsführung

Grundlagen zum operativen Vertriebsmanagement	415
Alexander Tiffert	
Potenziale und Herausforderungen erfolgreicher Vertriebsführung	455
Alexander Haas	
Leadership Skills für den Vertrieb	471
Andreas Buhr und Lars Binckebanck	
Kompetenzorientierte Personalauswahl im persönlichen Verkauf	487
Alexander Tiffert und Anna Bänfer	
Kundenorientierung im persönlichen Verkauf	511
Friedemann W. Nerdinger	

Preissetzungskompetenz im Verkaufsaußendienst – Delegation um jeden Preis?	527
Manfred Krafft und Sandra Hake	
Everything changes – systemische Ansätze für das Change-Management	545
Alexander Tiffert	
Stressmanagement für Führungskräfte im Vertrieb	567
Thomas Trilling	
Grundlagen zum Aktivitätsmanagement im Vertrieb	587
Holger Dannenberg	
HOW we SELL & INTERACT is WHY we WIN! – Erfahrungsbericht: Customer Journey trifft digitale Vertriebs-Prozessharmonisierung im B2B Vertrieb	595
Sascha D. Niederhagen	