

Inhalt

1	Die Grundlagen des Verkaufs und des Verkaufsmanagements	1
1.1	Die Aufgaben des Verkaufs im Marketing	1
1.2	Die aktuelle Vertriebssituation	6
1.3	Die Aufgaben und Instrumente des Verkaufsmanagements	10
1.4	Die Eignungsmerkmale des Verkaufsleiters	13
2	Das Konzept der Verkaufsleitung	15
2.1	Wesen und Aufgabe eines Konzepts	15
2.2	Das Absatzkonzept	17
2.2.1	Geschäftsfeld	17
2.2.2	Absatzziele	20
2.2.3	Absatzstrategien	24
2.2.4	Absatzmethoden	25
2.2.5	Verkaufsstil	26
2.3	Das Führungskonzept	26
2.3.1	Wahl des Führungskonzepts	26
2.3.2	Führen mit Zielvereinbarungen	28
3	Der Aufbau der Verkaufsorganisation	30
3.1	Sinn und Zweck der Verkaufsorganisation	30
3.2	Die Gliederung der Verkaufsorganisation	31
3.3	Die Größe der Verkaufsorganisation (Zahl der Mitarbeiter)	40
3.4	Die Bildung von Verkaufsbezirken	45

3.5	Die Suche und die Auswahl von Außendienst-Mitarbeitern	48
3.6	Das Eignungsprofil des Verkäufers	54
3.7	Die Aufgabenbeschreibung für Verkäufer	57
4	Der Einsatz der Verkaufsorganisation	58
4.1	Die Aufgaben und Instrumente	58
4.1.1	Aufgabenstellung der Verkaufsorganisation	58
4.1.2	Instrumente der Verkaufsorganisation	61
4.2	Das Steuerungssystem	64
4.2.1	Auftragserteilung	64
4.2.2	Kontrollsystem	68
4.3	Die Verkaufsplanung als Grundlage der Steuerung	74
4.3.1	Bausteine der Verkaufsplanung	75
4.3.2	Maßnahmenplanung	76
4.3.3	Kostenplanung	77
4.3.4	Umsatzplanung als Kernstück der Verkaufsplanung	78
4.3.5	Planungsverfahren	80
4.3.6	Die Organisation der Planung	83
4.4	Das Vertriebs-Informationssystem (VIS)	86
4.4.1	Aufbau des VIS	86
4.4.2	Informationsumfang des VIS	88
4.5	Das Vergütungssystem	91
4.5.1	Vergütung als Motivations- und Steuerungsinstrument	91
4.5.2	Die Gestaltungsrichtlinien für das Vergütungssystem	93
4.5.3	Vergütungssysteme: Übersicht und Beurteilung	95
4.6	Die Aktivierung der Mitarbeiter	100
4.7	Die Unterstützung der Mitarbeiter	102

5 Die Verkäuferschulung	105
5.1 Die Aufgaben der Verkäuferschulung	105
5.2 Das erfolgreiche Verkaufsgespräch	106
5.3 Methodische Grundregeln der Verkäuferschulung	108
Literaturverzeichnis	110
Stichwortverzeichnis	113