

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung in die Lektion	5
2 Der Vertrieb im Unternehmen und im Rahmen des Marketing	8
2.1 Vertrieb und Vertriebsdefinition	11
2.2 Vertrieb innerhalb der Organisation	13
2.3 Bedeutung des Vertriebs	15
2.4 Strategisches Marketing und Verkauf	17
3 Vertrieb und Vertriebspolitik	22
3.1 Verkaufsformen	24
3.2 Vertriebsorganisation	26
3.3 Vertriebskanäle, Vertriebsarten und Modelle	32
3.4 Vertriebspartner	33
3.5 Mitarbeiterführung im Vertrieb	33
3.6 Internationaler Vertrieb	34
4 Vertrieb und Marketing	38
4.1 Relationship Marketing und Customer Relationship Management (CRM)	38
4.2 Kundenorientierung – Kundenzufriedenheit – Kundenbindung	40
4.3 CRM im Vertrieb	42
4.3.1 Kundenwertanalyse	45
4.3.2 Datenmanagement	50
4.3.3 Kundengewinnung, Kundensicherung und Kundenrückgewinnung	52
5 Multi Channel Marketing im Vertrieb	59
5.1 Vertriebskanalmanagement	59
5.2 Multikanalsysteme	61
6 Vertriebscontrolling	66
6.1 Werkzeuge des Vertriebscontrollings	67
6.2 Konzepte des Gesamtcontrollings	70