

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort von Swiss Marketing (SMC)	5
Vorwort zur 5. Auflage	6
1 Einleitung	8
1.1 Konzeptraster	8
1.2 Aufbau eines Verkaufsplanungskonzepts	9
1.3 Was versteht man unter Verkauf und Marketing?	11
1.4 Entwicklungsstufen des Verkaufs	11
1.5 Eingliederung des Verkaufs in das Marketing	13
1.6 Integrierter Verkauf	14
1.7 Was versteht man unter dem Begriff Markt?	15
1.8 Marktteilnehmer	15
1.9 Entwicklung vom Relationship-Marketing zum Customer Relationship Management	17
Zusammenfassung	23
Repetitionsfragen	24
2 Ausgangslage / Situationsanalyse	25
2.1 Analyse der Ausgangslage	25
2.2 SWOT: das Instrument zur Analyse	27
2.3 Kundenertragsanalyse	31
Zusammenfassung	33
Repetitionsfragen	34
3 Verkaufsziele	35
3.1 Erarbeitung von Zielgrössen im Verkauf	35
3.2 Arten von Verkaufszielen	36
3.3 Operationalisierung von Verkaufszielen	38
Zusammenfassung	40
Repetitionsfragen	41
4 Verkaufsstrategien – strategisches Geschäftsfeld	42
4.1 Einführung	42
4.2 Produktselektion – WAS	42
4.3 Kundenselektion – WEM	44
4.4 Key-Account-Management	49
4.5 Feldgrösse	52
4.6 Hilfsmittel zur Entscheidungsfindung	52
Zusammenfassung	55
Repetitionsfragen	56
5 Gestaltung der Verkaufskontakte	57
5.1 Kontaktqualität	57
5.2 Kontaktquantität	67
5.3 Kontaktperiodizität	68
5.4 Personalaufwand berechnen	68
Zusammenfassung	71
Repetitionsfragen	71
6 Primäre Verkaufsplanung	73
6.1 Umsatz, Absatz- und DB-Planung	74
6.2 Einsatzplanung	74
Zusammenfassung	81
Repetitionsfragen	82
7 Sekundäre Verkaufsplanung I	83
7.1 Einführung in die Verkaufsorganisationsplanung	83
7.2 Ziele der Verkaufsorganisation	84
7.3 Gliederung der Verkaufsorganisation	84
7.4 Organisationsformen	87
7.5 Hilfsmittel der Organisation	90
7.6 Ablauforganisation	97
7.7 Reorganisation von Unternehmen oder Bereichen	98
Zusammenfassung	99
Repetitionsfragen	100

8	Sekundäre Verkaufsplanung II	101
8.1	Auswahl von Verkaufsmitarbeitenden	101
8.2	Einführung von neuen Mitarbeitenden	104
8.3	Wie können Mitarbeitende im Verkauf motiviert werden?	106
8.4	Ausbildung der Mitarbeitenden im Verkauf	110
8.5	Planung der Verkaufshilfsmittel	112
8.6	Berufe im Verkauf	113
	Zusammenfassung	115
	Repetitionsfragen	116
9	Verkaufskosten- und Budgetplanung	117
9.1	Einführung	117
9.2	Verkaufskostenplanung	118
9.3	Verkaufskostenbudget	122
	Zusammenfassung	124
	Repetitionsfragen	124
10	Kontrollplanung	126
10.1	Einführung	126
10.2	Verkaufskontrolle	128
	Zusammenfassung	132
	Repetitionsfragen	132
Anhang		133
	Antworten zu den Repetitionsfragen	134
	Literaturverzeichnis	143
	Glossar	144
	Stichwortverzeichnis	149