

1	Balanced Scorecard als Führungsinstrument im Vertrieb	1
2	Wie funktioniert eine Balanced Scorecard?	3
3	Die Entwicklung einer Balanced Scorecard für den Vertrieb	5
3.1	Vertriebsstrategie und Vision festlegen	5
3.2	Entwicklungsbereiche definieren	8
3.3	Ziele je Entwicklungsbereich festlegen	11
3.4	Kennzahlen je Ziel festlegen	14
3.5	Zielvorgaben je Kennzahl sowie Maßnahmen festlegen	16
3.6	Ausbalancieren der Scorecard	18
4	Anwendungsbeispiel: Vertriebs-Balanced Scorecard eines IT-Dienstleisters	21
5	Das Fazit: Nutzen und Grenzen der Vertriebs-Balanced Scorecard	33
	Literatur	35