

Inhalt

Kapitel 1: Standpunkt

Das Experten-Interview.....	13
-----------------------------	----

Kapitel 2: Grundlagen & Konzepte

Zentrale Instrumente und Kennzahlen im Marketing- und Vertriebs-Controlling	
--	--

<i>Sven Reinecke, Jasmin Eberharter</i>	19
---	----

Vertriebsplanung: Absatzmengen, Preise und Budgets zuverlässig und flexibel planen	
---	--

<i>Matthias Schmitt</i>	39
-------------------------------	----

Konzeptioneller Rahmen und Handlungsfelder eines Kunden- beziehungs-Controllings	
---	--

<i>Bernd M. Zunk, Ulrich Bauer</i>	57
--	----

Kapitel 3: Umsetzung & Praxis

Kundendeckungsbeitragsrechnung erhöht die Transparenz und Steuerbarkeit des Ergebnisses	
--	--

<i>Reinhard Bleiber</i>	75
-------------------------------	----

Benchmarking von stationären Vertriebseinheiten als Instrument zur permanenten Leistungssteigerung	
---	--

<i>Stefan Thies</i>	99
---------------------------	----

Kundenpotenziale ausschöpfen durch Kundenbindung und Ausbau der Geschäftsbeziehungen	
---	--

<i>Joachim Wunderlich</i>	125
---------------------------------	-----

Konsolidierter Deckungsbeitrag als Instrument der Vertriebs- steuerung bei KSB	
---	--

<i>Oliver Kraus</i>	147
---------------------------	-----

Print-Mailing versus E-Mailing: Controlling-Kennziffern und Stellschrauben im Distanzhandel	
--	--

<i>Markus Schwemm</i>	163
-----------------------------	-----

Variable Vergütung im Vertrieb – Fallstricke auf dem Weg zum erfolgreichen Einsatz vermeiden	
---	--

<i>Matthias Schmitt</i>	185
-------------------------------	-----

Kapitel 4: Organisation & IT

Optimierung der Vertriebsergebnisse durch Suchmaschinen-Marketing und interne Suchfunktionen

Markus Schwemm 203

Systemgestütztes Kundenbeziehungsmanagement – CRM-Einsatz als echtes Controlling-System

Karsten Oehler, Stefan Sander 219

Analytisches Kundenbeziehungsmanagement – Wissen über den Kunden gewinnen und nutzen

Karsten Oehler, Stefan Sander 231

Business Intelligence im Vertrieb auf Basis von Open-Source-Lösungen

Stefan Müller, Leif Mergener 251

Kapitel 5: Literaturanalyse 273

Stichwortverzeichnis 283