

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
2 Begriffsabgrenzung	3
2.1 Stationärer Einzelhandel	3
2.2 Multi-Channel-Marketing	6
3 Bedeutung von Multi-Channel-Konzepten für den Einzelhandel ...	11
3.1 Entwicklung des Multi-Channel-Handels	11
3.2 Entwicklung der Multi-Channel-Kommunikation	14
3.3 Chancen, Risiken und Herausforderungen	16
3.4 Auswirkungen auf andere Unternehmensbereiche	18
3.5 Potenziale für Innenstädte und ihre Einzelhändler	19
4 Anforderungen an Multi-Channel-Konzepte	25
4.1 Kundenzufriedenheit erreichen	25
4.2 Markenmanagement und Positionierungsstrategie zur langfristigen Kundenbindung	30
4.3 Realisierung von Cross- und Up-Selling-Potenzialen	33
4.4 Datenmanagement	35
4.5 Supply-Chain-Management und Efficient Consumer Response ...	37
5 Abschließende Betrachtung und Ausblick	39
Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können	41
Literatur	43