

# Inhaltsverzeichnis

<b>Kapitel 1: Einführung.....</b>	<b>13</b>
<i>Prof. Dr. Ariane Bagusat (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften), Anne-Christine Schlangenotto (Deutscher Kanu-Verband)</i>	
Customer Relationship Management (CRM) in Sportvereinen.....	15
<b>Kapitel 2: Grundlagen.....</b>	<b>37</b>
<i>Prof. Dr. Gerd Nufer (ESB Business School der Hochschule Reutlingen)</i>	
Kundenbewertung im Rahmen des CRM im Sport .....	39
<i>Prof. Dr. Stefan Ingerfurth (SRH Fernhochschule, Prof. Dr. Hellen Gross (htw saar)</i>	
Kundengruppen nicht-kommerzieller Sportvereine als Herausforderung für das Kundenbeziehungsmanagement .....	59
<i>Alena Gundel (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften), Marcus Grosche (New Yorker Lions Braunschweig)</i>	
Controlling im CRM .....	79
<i>Prof. Dr. Rainer Cherkeh (KERN CHERKEH Rechtsanwälte Partnerschaft mbB), Sabine Seifert (Rechtsanwaltskanzlei Seifert)</i>	
Datenschutzrechtliche Aspekte bei CRM-Systemen in Sportvereinen.....	101
<i>Prof. Dr. Gerd Nufer (ESB Business School der Hochschule Reutlingen)</i>	
Einsatz des Marketing-Mix im Rahmen des CRM im Sport .....	109
<b>Kapitel 3: Interessentenmanagement in Sportvereinen.....</b>	<b>129</b>
<i>Dr. Christoffer Klenk, Prof. Dr. Siegfried Nagel (Universität Bern)</i>	
Interessentenmanagement in Sportvereinen.....	131
<b>Kapitel 3.1: Klassische Sportvereine.....</b>	<b>149</b>
<i>Andreas Will (andreaswill.com)</i>	
Kundengewinnung durch Social Media Marketing für klassische Sportvereine....	151
<i>Prof. Dr. Frank Daumann/Lev Esipovich (Friedrich-Schiller-Universität Jena)</i>	
Mitgliedergewinnung in Sportvereinen: Zielgruppe der Migranten.....	163

<b>Kapitel 3.2: Kommerzielle Sportvereine.....</b>	<b>183</b>
<i>Prof. Dr. Markus Breuer (SRH Hochschule Heidelberg),</i>	
<i>Prof. Dr. Sebastian Kaiser (Hochschule Heilbronn)</i>	
Besondere Herausforderungen an die Werbung für kommerzielle Sportvereine ..	185
<i>Dr. Daniel Maderer (Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg)</i>	
Gewinnung internationaler Fans in professionellen Sportclubs .....	199
<b>Kapitel 4: Kundenbindungsmanagement in Sportvereinen.....</b>	<b>217</b>
<i>Prof. Dr. Ariane Bagusat (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften ),</i>	
<i>Anne-Christine Schlangenotto (Deutscher Kanu-Verband)</i>	
Kundenbindungsmanagement in Sportvereinen .....	219
<b>Kapitel 4.1: Klassische Sportvereine.....</b>	<b>257</b>
<i>Prof. Dr. Ronald Wadsack (Ostfalia Hochschule für angewandte</i>	
<i>Wissenschaften)</i>	
Veränderung der Bindung von Sportvereinsmitgliedern .....	259
<i>Jun.-Prof. Dr. Torsten Schlesinger/Anna Löbig (Technische Universität Chemnitz),</i>	
<i>Prof. Dr. Siegfried Nagel (Universität Bern)</i>	
Mitgliederzufriedenheit als Voraussetzung für Mitgliederbindung.....	275
<b>Kapitel 4.2: Kommerzielle Sportvereine.....</b>	<b>295</b>
<i>Dr. Alexander Berlin (jerry's),</i>	
<i>Prof. Dr. Frank Daumann (Friedrich-Schiller-Universität Jena)</i>	
Kundenbindung im Zuschauersport .....	297
<i>Prof. Dr. Florian Riedmüller (Technische Hochschule Nürnberg)</i>	
Sponsorenbindung in Sportvereinen .....	313
<b>Kapitel 5: Rückgewinnungsmanagement in Sportvereinen.....</b>	<b>331</b>
<i>Gabriele Wach (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften)</i>	
Rückgewinnungsmanagement in Sportvereinen.....	333
<b>Kapitel 5.1: Klassische Sportvereine.....</b>	<b>355</b>
<i>Anne-Christine Schlangenotto (Deutscher Kanu-Verband)</i>	
Möglichkeiten der Abwanderungsprävention und Rückgewinnung von	
Sportvereinsmitgliedern .....	357
<i>Mona Stein (medi Lifestyle)</i>	
Rückgewinnungsmanagement im Großsportverein am Beispiel	
des Post SV Nürnberg .....	379

<b>Kapitel 5.2: Kommerzielle Sportvereine.....</b>	<b>393</b>
<i>Tommy Klotke (Bischofswerdaer Fußballverein 1908 e.V.)</i>	
Rückgewinnungsmanagement in kommerziellen Sportvereinen.....	395
<i>Nick Behnke (Bayer 04 Leverkusen Fußball GmbH), Philipp Deipenbrock (1. FC Köln GmbH &amp; Co. KGaA)</i>	
Beschwerdemanagement bei Bayer 04 Leverkusen – ein Praxisbeispiel .....	407
<b>Kapitel 6: Erfahrungen aus ausgewählten Sportbereichen.....</b>	<b>421</b>
<i>Hajo Rosenbrock/Henning Kirchner (Turn-Klubb zu Hannover)</i>	
Mitgliederbindung und CRM im Turn-Klubb zu Hannover.....	423
<i>Prof. Dr. Ernst-Otto Thiesing (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften)</i>	
Strategisches Mitglieder-Management im Golfsport.....	439
<b>Autorenverzeichnis.....</b>	<b>475</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>483</b>