

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einführung.....	13
<i>Prof. Dr. Ariane Bagusat (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften), Anne-Christine Schlangenotto (Deutscher Kanu-Verband)</i>	
Customer Relationship Management (CRM) in Sportvereinen	15
Kapitel 2: Grundlagen.....	37
<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
Kapitel 3: Interessentenmanagement in Sportvereinen.....	129
<i>Dr. Christoffer Klenk, Prof. Dr. Siegfried Nagel (Universität Bern)</i>	
Interessentenmanagement in Sportvereinen.....	131
Kapitel 3.1: Klassische Sportvereine.....	149
<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

Kapitel 3.2: Kommerzielle Sportvereine.....	183
<i>Prof. Dr. Markus Breuer (SRH Hochschule Heidelberg), 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
Kapitel 4: Kundenbindungsmanagement in Sportvereinen.....	217
<i>Prof. Dr. Ariane Bagusat (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften), Anne-Christine Schlangenotto (Deutscher Kanu-Verband)</i>	
Kundenbindungsmanagement in Sportvereinen	219
Kapitel 4.1: Klassische Sportvereine.....	257
<i>Prof. Dr. Ronald Wadsack (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften)</i>	
Veränderung der Bindung von Sportvereinsmitgliedern	259
<i>Jun.-Prof. Dr. Torsten Schlesinger/Anna Löbig (Technische Universität Chemnitz), Prof. Dr. Siegfried Nagel (Universität Bern)</i>	
Mitgliederzufriedenheit als Voraussetzung für Mitgliederbindung.....	275
Kapitel 4.2: Kommerzielle Sportvereine.....	295
<i>Dr. Alexander Berlin (jerry's), 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
Kapitel 5: Rückgewinnungsmanagement in Sportvereinen.....	331
<i>Gabriele Wach (Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften)</i>	
Rückgewinnungsmanagement in Sportvereinen.....	333
Kapitel 5.1: Klassische Sportvereine.....	355
<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

Kapitel 5.2: Kommerzielle Sportvereine.....	393
<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 & Co. KGaA)</i>	
Beschwerdemanagement bei Bayer 04 Leverkusen – ein Praxisbeispiel	407
Kapitel 6: Erfahrungen aus ausgewählten Sportbereichen.....	421
<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
Autorenverzeichnis.....	475
Stichwortverzeichnis	483