

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1	Einleitung	7
2	Die Technologie.....	23
3	Der Markt.....	39
4	Die Menschen	49
5	Das Mindset	59
6	Die Verantwortung	77
7	Die Ist-Situation	89
8	Die Systeme	107
9	Die Hebel	125
10	Der Zielkunde.....	145
11	Die Weggefährten	157
12	Das perfekte Angebot.....	181
13	Das Upselling	193
14	Conclusio	200
 Anhang		 204
Abbildungsverzeichnis		224
Quellenverzeichnis.....		225