

Inhaltsverzeichnis

1. Strategien	7
1.1 Vertriebsstrategien Kriterien	9
1.2 Vertriebsstrategie Konzept	11
1.3 Kundengewinnung und -bindung	17
1.4 Sortimentsstrategien	20
Kontrollfragen	23
Übungsaufgaben	28
Aufgabe 1 – Franchising	28
Aufgabe 2 – Sortiment	30
2. Flächenoptimierung	33
2.1 Kundenlaufstudien: Durchführung	35
2.2 Kundenlaufstudien: Umsetzung	36
2.3 Verkaufsraumgestaltung	37
2.4 Visual Merchandising	38
2.5 Flächenaufteilung	40
Kontrollfragen	43
Übungsaufgaben	46
Aufgabe 3 - Kundenlaufstudie	46
Aufgabe 4 – Flächenaufteilung	47
3. Kundenbedürfnisse und Kundenverhalten	51
3.1 CRM als Marketinginstrument	51
3.2 Beschwerdemanagement	54
3.3 Verbesserung des Leistungsangebotes	56

3.4 Category Management	59
Kontrollfragen	61
Übungsaufgaben	64
Aufgabe 5 – CRM	64
Aufgabe 6 - CM	65
Aufgabe 5 - Lösungshinweise.....	66
Aufgabe 6 – Lösungshinweise	67
4. Preis- und Konditionenpolitik	69
4.1 Preispolitische Strategien.....	70
4.2 Konditionen: Strategien	78
4.3 Konditionen: Instrumente	80
Kontrollfragen	85
Übungsaufgaben	88
Aufgabe 7 – Handelsmarke.....	88
Aufgabe 8 - Preispolitik.....	88
Register	91
Literatur	94