

Inhaltsverzeichnis

1. Strategien	7
1.1 Vertriebsstrategien Kriterien	9
1.2 Vertriebsstrategie Konzept	11
1.3 Kundengewinnung und -bindung	18
1.4 Sortimentsstrategien	21
Kontrollfragen	24
Übungsaufgaben	29
Aufgabe 1 – Franchising	29
Aufgabe 2 – Sortiment	31
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
3. Kundenbedürfnisse und Kundenverhalten	50
3.1 CRM als Marketinginstrument	50
3.2 Beschwerdemanagement	53
3.3 Verbesserung des Leistungsangebotes	55
3.4 Category Management	58

<i>Kontrollfragen</i>	59
<i>Übungsaufgaben</i>	62
Aufgabe 5 – CRM	62
Aufgabe 6 - CM	63
<i>Aufgabe 5 - Lösungshinweise</i>	64
<i>Aufgabe 6 – Lösungshinweise</i>	65
4. Preis- und Konditionenpolitik	66
4.1 Preispolitische Strategien.....	67
4.2 Konditionen: Strategien	75
4.3 Konditionen: Instrumente	77
<i>Kontrollfragen</i>	81
<i>Übungsaufgaben</i>	84
Aufgabe 7 – Handelsmarke.....	84
Aufgabe 8 - Preispolitik.....	85
<i>Register</i>	88
Literatur	90