

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1	Einleitung	9
2	Die Technologie.....	25
3	Der Markt.....	41
4	Die Menschen	51
5	Das Mindset	61
6	Die Verantwortung	79
7	Die Ist-Situation	91
8	Die Systeme	109
9	Die Hebel	127
10	Der Zielkunde.....	147
11	Die Weggefährten	159
12	Das perfekte Angebot.....	183
13	Das Upselling	195
14	Conclusio	202
Anhang		206
Abbildungsverzeichnis		226
Quellenverzeichnis.....		227