

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autorenverzeichnis.....	XIII

Teil 1: Vertriebsmanagement im Überblick

1 Professionelles Vertriebsmanagement - Der Status Quo in Forschung und Praxis	3
<i>Christian Homburg, Jan Wieseke</i>	

Teil 2: Strategische Aspekte des Vertriebsmanagements

2.1 Strategisches Vertriebsmanagement	35
<i>Klaus Backhaus, Michael Budt, Harald Neun</i>	
2.2 Vertriebswege	57
<i>Michael Kleinaltenkamp</i>	
2.3 Multichannel-Strategien: Eine Betrachtung zentraler Einflussfaktoren und Entscheidungsfelder	81
<i>Andreas Fürst, Martin Leimbach</i>	
2.4 Kundenpriorisierung in der Marktbearbeitung: Erfolgswirkung und Erfolgsfaktoren der Umsetzung	105
<i>Christian Homburg, Mathias Droll, Dirk Totzek</i>	
2.5 Strategische Aspekte des Preismanagements im Vertrieb	123
<i>Ove Jensen</i>	
2.6 Rabatte im Vertrieb: Promotion-Rabatte für den Handel	141
<i>Karen Gedenk</i>	
2.7 Internationales Vertriebsmanagement	159
<i>Markus Voeth, Inna Buyun</i>	
2.8 Verkaufskomplexität: Leistungsfähigkeit des Unternehmens in die Interaktion mit dem Kunden übertragen	179
<i>Christian Belz, Christian Schmitz</i>	

Teil 3: Führung und Steuerung im Vertrieb

3.1 Vertriebsorganisation	209
<i>Alexander Haas, Richard Köhler</i>	
3.2 Planung und Steuerung im Vertrieb.....	245
<i>Jan Wieseke, Thomas Rajab</i>	
3.3 Personalmanagement im Vertrieb: Herausforderungen und Lösungen	281
<i>Ruth Stock-Homburg, Gisela Bieling</i>	
3.4 Anreiz- und Vergütungssysteme im Vertrieb	307
<i>Martin Artz</i>	

Teil 4: Informationsmanagement im Vertrieb

4.1 Systemgestützes Kundenmanagement (CRM)	337
<i>Jörg Link, Jan Münster, Alexander Gary</i>	
4.2 Data Mining im Vertriebsmanagement.....	365
<i>Klaus-Peter Wiedmann, Steffen Schmidt</i>	
4.3 Kundenanalyse	387
<i>Florian von Wangenheim, Armin R. Arnold, Christian Heumann</i>	

Teil 5: Kundenbeziehungsmanagement im Vertrieb

5.1 Kundenorientierung im Vertrieb.....	411
<i>Manfred Bruhn, Daniela B. Schäfer</i>	
5.2 Kundenbindungsprogramme	437
<i>Torsten Bornemann</i>	
5.3 Verkäuferpersönlichkeit als Garant zufriedener Kunden im Vertrieb	457
<i>Heiner Evanschitzky, Manuel Michaelis, Catja Prykop</i>	
5.4 Key Account Management	481
<i>Björn Ivens, Andreas Egger</i>	

Teil 6: Vertriebsmanagement in der Praxis - Beispiele aus ausgewählten Branchen

6.1 Industriegütervertrieb	501
<i>Rolf Kunold</i>	
6.2 Professionelles Vertriebsmanagement in der Chemischen Industrie	525
<i>Sven Kühlborn</i>	
6.3 Arzneimittelvertrieb: Warum Vertriebsmanagement für Pharmaunternehmen so „besonders“ ist	541
<i>Michael Scholl</i>	
6.4 Vertriebsmanagement im Energiemarkt: Besonderheiten, Herausforderungen und Chancen.....	559
<i>Thomas Lüers, Franziska Credo</i>	
Stichwortverzeichnis	583