

Inhaltsverzeichnis

1 Die Digitalisierung ist unausweichlich	1
1.1 Digitalisierung – Obligation statt Option	3
1.2 Tempo der Digitalisierung	5
2 Digitale Möglichkeiten im Vertrieb	7
2.1 Verzahnung von Marketing und Vertrieb	9
2.2 Interessierten Kunden auf der Spur	11
2.3 Content Marketing mit Unternehmensblog	12
2.4 Podcasts einfach machen	13
2.5 Einsatz von Videos	14
2.6 Webinare/Online-Seminare	16
2.7 Virtuelle Kundenmessen	18
2.8 Chatbots	18
3 Das CRM-System	21
4 Digitale Kundenkommunikation	27
4.1 Der virtuelle Kundentermin	27
4.1.1 Das Equipment	27
4.1.2 Vorbereitung des Webmeetings	30
4.2 Der Kundentermin „vor Ort“	32
4.2.1 Die Terminabstimmung	32
4.2.2 Die Terminvorbereitung	33
4.2.3 Der Termin beim Kunden	33
4.2.4 Die Terminnachbereitung	34
4.3 Social Media (Xing/LinkedIn)	35
4.4 Online-Zufriedenheitsabfragen	36
4.5 Verkäuferspezifische E-Mail-Verteiler	37

5	Weiterbildungsmöglichkeiten und Selbstmanagement	39
5.1	Weiterbildung.....	39
5.2	Selbstorganisation	42
6	Zurück in die Zukunft – was noch kommt und wie die Umsetzung gelingt	43
6.1	Vergessen Sie die perfekte Lösung	43
6.2	Startklar für die Praxis.....	44
7	Empfehlungen für die Technik-Auswahl	47
8	Das Wichtigste in wenigen Sätzen	51
	Literatur.....	55