

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Hinweise zur Benutzung des Handbuches	5
Abkürzungsverzeichnis	11

1. Beispielhafter Unternehmensreport

1.1	Zahlen des Gesamtunternehmens	15
1.2	Zahlen der Filiale	21
1.3	Zahlen aus der Marktforschung	24

2. Beschaffung und Lagerhaltung

2.1	Abschriftenquote	25
2.2	Bestandsreichweite	26
2.3	Durchschnittliche Lagerdauer	27
2.4	Durchschnittliche Lieferzeit	28
2.5	Inventurdifferenzquote	29
2.6	Kapitalbindungskosten, artikelbezogen	30
2.7	Kommissionierfehlerquote	31
2.8	Lagerumschlagshäufigkeit	32
2.9	Lieferantenkonzentration	33
2.10	Lieferbeanstandungsquote	34
2.11	Lieferbereitschaftsgrad	35
2.12	Lieferflexibilität	36
2.13	Lieferqualität	37
2.14	Lieferzuverlässigkeit	38
2.15	Fehlmengenquote (Out-of-stock-Quote)	39

3. Personal

3.1	Durchschnittliche Dauer des Kassiovorgangs	43
3.2	Durchschnittliche Kassenwartezeit	44
3.3	Fluktuationsrate	45
3.4	Kassiergenauigkeit	46
3.5	Krankenquote	47

3.6	Personalkostenanteil	48
3.7	Serviceintensität	49
3.8	Stundenleistung	50

4. Sortiments- und Standortpolitik

4.1	Abverkaufsquote	53
4.2	Einzelhandelszentralität	54
4.3	Flächenproduktivität	55
4.4	Kaufkraft	56
4.5	Sortimentsinnovationsquote	57
4.6	Sortimentsbreite	58
4.7	Sortimentsmächtigkeit	59
4.8	Sortimentstiefe	60

5. Preis- und Konditionenpolitik

5.1	Bonusquote	63
5.2	Kreuzpreiselastizität	64
5.3	Preiselastizität der Nachfrage	65
5.4	Preisnachlasskundenquote	66
5.5	Rabattquote	67
5.6	Skontoquote	68

6. Vertriebspolitik

6.1	Exportkundenquote	71
6.2	Gewichtete Distributionsquote im Großhandel	72
6.3	Numerische Distributionsquote im Großhandel	73
6.4	Vertriebsqualität	74
6.5	Vertriebswegquote	75

7. Kommunikationspolitik

7.1	Reichweite einer Kampagne	79
7.2	Tausenderpreis	80

7.3	Verkaufsförderungsintensität	81
7.4	Werbeelastizität	82
7.5	Werbekosten pro Kunde bzw. pro verkaufte Einheit	83

8. Markt

8.1	Marktanteil, absolut	87
8.2	Marktanteil, relativ	88
8.3	Bekanntheitsgrad	89
8.4	Marktausschöpfungsgrad	90
8.5	Marktpotenzial	91
8.6	Marktsättigungsgrad	92
8.7	Marktvolumen	93
8.8	Marktwachstum	94

9. Kunde und Kundenverhalten

9.1	Beschwerdequote	97
9.2	Beschwerdezufriedenheit	98
9.3	Durchschnittliche Einkaufsdauer	99
9.4	Durchschnittliche Einkaufsmenge	100
9.5	Durchschnittliche Kundenbeziehungsdauer	101
9.6	Einheiten pro Einkauf	102
9.7	Einkaufshäufigkeit	103
9.8	Einkaufszeit	104
9.9	Kundenabwanderungsquote	105
9.10	Kundenbestellwegquote	106
9.11	Kundenfluktuation	107
9.12	Kundenfrequenz	108
9.13	Kundenzufriedenheit	109
9.14	Neukunden-Umsatzanteil	110
9.15	Rückgewinnungskosten je zurückgewonnenem Kunden	111
9.16	Rückgewinnungsquote	112
9.17	Stammkundenquote	113
9.18	Stornoquote	114

9.19	Wiederkäuferrate	115
9.20	Wiederkauftrate	116

10. Ergebnis und Rentabilität

10.1	ABC-Analyse (Umsatzkonzentration)	119
10.2	Absatzentwicklung	120
10.3	Durchschnittlicher Bestellwert	121
10.4	Cashflow aus operativer Geschäftstätigkeit	122
10.5	Cross-Selling-Umsatz	123
10.6	Direkte Produktrentabilität	124
10.7	Durchschnittsbon	125
10.8	EBIT	126
10.9	EBITDA	127
10.10	EBT	128
10.11	Eigenkapitalrendite	129
10.12	Finanzergebnis	130
10.13	Forderungsausfallquote	131
10.14	Forderungsverschiebungsquote	132
10.15	Fremdkapitalquote	133
10.16	Gesamtkapitalrendite	134
10.17	Kundenwert	135
10.18	Kundendeckungsbeitrag I, II und III	136
10.19	Liquidität	138
10.20	Spanne	139
10.21	Umsatzanteil der Topkunden	140
10.22	Umsatzentwicklung	141
10.23	Umsatzrendite	142
10.24	Up-Selling-Quote	143
10.25	Working Capital	144

Anhang

Stichwortverzeichnis	145
Literaturverzeichnis	148