

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ein kurzer Überblick zum aktuellen Stand der Forschung.....	2
1.2	Fragestellungen und Forschungsziel	9
1.3	Praktischer Nutzen, wissenschaftlicher Anspruch und forschungsmethodische Positionierung der Arbeit.....	13
1.4	Aufbau der Arbeit.....	14
2	Begriffliche Grundlagen	16
2.1	Einleitende Bemerkungen.....	16
2.2	Verkauf als Instrument, Aufgabe und System.....	16
2.2.1	Verkauf als Instrument.....	18
2.2.2	Der Verkauf als Aufgabe.....	19
2.2.3	Verkauf als System	23
2.3	Präzisierung der Untersuchungselemente	25
3	Verkäuferleistung – Theoretische Erklärungsansätze und empirische Resultate im Überblick	27
3.1	Einleitende Bemerkungen.....	27
3.2	Eignungsorientierte Ansätze zur Erklärung der Verkäuferleistung	32
3.2.1	Die Persönlichkeit des erfolgreichen Verkäufers	32
3.2.2	Motivation als Ursache von Leistungsdifferenzen	38
3.2.3	Wissen und Fähigkeiten als Ursachen von Leistungsdifferenzen.....	48
3.2.4	Fazit.....	53
3.3	Situative Ansätze zur Erklärung der Verkäuferleistung.....	55
3.3.1	Wert mal Erwartung: Ein motivationstheoretischer Ansatz zur Erklärung des Verkaufserfolgs.....	56
3.3.2	Inhaltskonzepte der Motivation als Ansätze zur Erklärung des Verkaufserfolgs.....	62
3.3.3	Die Auswirkung unterschiedlicher Verkaufsführungsformen auf die Verkäuferleistung	67
3.3.4	Fazit.....	73

3.4	Leistungsregulationstheoretische Ansätze zur Erklärung der Verkäuferleistung	74
3.4.1	Zielsetzungs- und Feedbackinterventionen als Führungsinstrumente zur Steigerung der Verkäuferleistung	75
3.4.2	Die Handlungsregulationstheorie im Sinne Hackers	82
3.4.3	Interindividuelle Leistungsunterschiede handlungspsychologisch betrachtet	97
3.4.4	Fazit für den persönlichen Verkauf	101
3.5	ProMES - Eine organisationspsychologisch fundierte Methode zur Messung und Verbesserung der Arbeitsleistung	104
3.5.1	Einleitende Bemerkungen	104
3.5.2	Messung und Beurteilung der Leistung durch ProMES	105
3.5.3	Die einzelnen Entwicklungsschritte an einem Beispiel illustriert	108
3.5.4	Funktionsgrundlagen von ProMES	116
3.5.5	Theoretische Grundlagen von ProMES	120
3.5.6	Stand der ProMES-Forschung	122
4	Konzeptioneller Bezugsrahmen und Forschungshypothesen	125
4.1	Der konzeptionelle Bezugsrahmen im Überblick	125
4.2	Forschungshypothesen	128
5	Studiendesign	136
5.1	Untersuchungskonzept	136
5.2	Auswahl der Untersuchungssubjekte	141
5.3	Operationalisierung der abhängigen Variablen Aktivitäts- und Ergebnisleistung	151
5.4	Operationalisierung der Mediatoren Aufmerksamkeit und Anstrengung	152
5.5	Durchführung der Untersuchung: Intervention und Evaluation	153
5.5.1	Durchführung und Ergebnisse der Intervention	154
5.5.2	Ablauf der Evaluationsstudie	165
5.6	Instrumente der Datenerhebungen	167
5.6.1	Der Wochenbericht	167
5.6.2	Das Zeiterfassungsinstrument	170
5.6.3	Der Interviewleitfaden	170

5.7	Details zur Datenerhebung und Datenauswertung.....	175
5.7.1	Details zur Kernuntersuchung	175
5.7.2	Details betreffend Datenerhebung und Datenauswertung der deskriptiven Studie.....	177
6	Resultate	186
6.1	Einleitende Bemerkungen.....	186
6.2	Resultate der Kernuntersuchung.....	186
6.3	Resultate der Rahmenuntersuchung.....	207
7	Diskussion und Ausblick.....	217
7.1	Besprechung der Ergebnisse.....	217
7.2	Grenzen der Untersuchung	227
7.3	Ausblick.....	231
	Literaturverzeichnis	237
	Anhang I: Erhebungsinstrumente.....	263
	Anhang II: Statistische Berechnungen	267