

# 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 Systemgestütztes 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 Eggert</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