

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage	7
1. Einführung in den Vertrieb	9
1.1 Entwicklung von Marketing und Vertrieb	9
1.2 Direkter und indirekter Vertrieb	14
1.3 Der Vertrieb in der Unternehmensorganisation	16
1.4 Anforderungen an den Vertrieb im Wandel	18
2. Der Vertriebsprozess	29
2.1 Vertriebskonzept entwickeln	30
2.2 Märkte analysieren	39
2.3 Kunden kennenlernen	51
2.4 Kommunikationsmittel effektiv einsetzen	82
2.5 Akquisitionsprozess erfolgreich gestalten	128
2.6 Kunden begeistern und entwickeln	162
2.7 Kunden halten und wiedergewinnen	190

2.8	Erfolg im Vertrieb analysieren.....	203
2.9	Compliance im Vertrieb	242
3.	Management im Vertrieb.....	247
3.1	Effizient arbeiten durch Selbstmanagement	247
3.2	Vertrieb optimal strukturieren.....	257
3.3	Mitarbeiter im Vertrieb erfolgreich führen.....	293
3.4	Zielvereinbarungen im Vertrieb.....	308
3.5	Einsatz von CRM-Systemen.....	313
	Literatur.....	319
	Über den Autor	321
	Stichwortverzeichnis.....	323