

Vertriebskonzeption und Vertriebssteuerung

Die Instrumente des integrierten Kundenmanagements - CRM

von

Prof. Dr. Peter Winkelmann

5., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage

[Vertriebskonzeption und Vertriebssteuerung – Winkelmann](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

[Marketing, Handelsmanagement](#) – [Marketing, Medien und Handel](#)

Verlag Franz Vahlen München 2012

Verlag Franz Vahlen im Internet:

www.vahlen.de

ISBN 978 3 8006 4264 9

Stichwortverzeichnis

- 1to1-Marketing 195, 247
4P-Methode 467
4 P's des Marketing-Mix 5
11 Niveaus der Vertriebssteuerung 246
60/90-Regel 345
360-Grad-Blick 315, 326, 401
- Abbau-Kunden 386
ABC-Analyse 344, 348
abgeleitete Nachfrage 30
Absatz 10
Absatzhelfer 73
Absatzmittler 73
Absatzwegeanalysen 697
Absatzwegepolitik 633
absatzwirtschaftliches Instrumentarium 11
Abschlussjagd-Vertrieb 200
Abschlussquote 681
Abschlusstechnik 474
Abwanderungsrate 163
Account Management Team 116
Account-Plan 609, 728
ACD-Anlage 519
ACT GmbH 437
Added Value 473, 588
Ad-hoc-Verkauf 417, 438, 560, 563
Administratoren 293
ADITO 329, 345, 384, 500, 544, 553, 623, 683, 725, 738
Adressenbearbeitung 402
Adressen-Leasing 397
Adressenmarkt 398
Adressprogramme 247
Advocacy Behavior 179
After-Sales-Service 513
Agenturhandel 77
AIDA 223, 466
Alarmreport 735
Alarmschwellen 733, 734
Alert Management 235
Alleinvertriebssysteme 77
American Customer Satisfaction Index (ACSI) 150
Amortisationsdauer 275, 280
Ampelfunktion 333, 726, 736
Analyseverkäufer 51
analytisches CRM 256
Anbietersauswahl 301
Anfrageprüfung 494
Angebotschancen 498
Angebotscontrolling 576, 679
Angebots-Erfolgsquote 679, 685
Angebotskoeffizient 685
Angebotskonfiguration 492
Angebotsmanagement 489
Angebotsoptimierung 496
Angebotspool 679
Angebotspreis 503
Angebotsqualifizierung 340, 494, 507
Angebotsquote 681
Angebotsverfolgung 257
Angebotswesen 491
Anregungsmanagement 627
Anreizsysteme 99
Anstoßkettenmodell 370
Antidiskriminierungsgesetz (AGG) 92
Anti-Wort 476
Anwendungstechnik 58
App-Economy 538
ARBEIT-Merkregel 477
Applix 663, 732
Arbeitslast 426
Arbeitsverträge 94
Arbeitszeitanalyse 83
Archetyp 456
Area-Team 117
Artefakte 454
Arten von Cockpits 727
Artikelerfolgsrechnung 707
AT-Angestellte 90
Attributsliste 357
Audits 140
Aufbau der Vertriebsorganisation 45
Aufbaukunden 386
audius 543, 554, 556, 654, 705
Aufbauorganisation 64
Auftragsabwicklung 507
Auftragsabwicklungssystem 508
Auftragsbearbeitung 257, 321
Auftragsbestand 680
Auftragschance 501
Auftragscontrolling 678, 679
Auftragseingang 680
Ausbauprozesse 230
Ausgleichsanspruch 75
Auslieferungsverkäufer 50
Außendienst-Einschätzungen 141
Außendienstmitarbeiter 49
Außendienstplanung 423

Außendienststärke 80
 Außendienstverkauf 39
 Automaten 41
 Automatenhandel 34
 Automatic Call Distribution 519

B2 335, 574
 Backoffice 60, 508
 Balanced Scorecard (BSC) 727, 736, 739
 Basisleistungen 138
 Baugeschäft 224
 Beanstandungen 613
 Bedarfspotenzial 369
 BEDAZA-Formel 469
 Beeinflussungsverkauf 418
 Begeisterungsleistungen 139
 Begrüßung 452
 Begrüßungsritual 452
 Benchmarking 275, 669, 733
 Beratungsverkauf 418, 467
 Beratungsverkäufer 50, 51
 Berichtswesen 666
 Bermuda-Viereck 570
 Beschwerde-Cockpit 727
 Beschwerdeführer 622
 Beschwerdehistorie 622
 Beschwerdemanagement 219, 257, 613, 614
 Beschwerdemanagement-Controlling 617
 Beschwerdemanager 619
 Beschwerden 613
 Beschwerde-Paradoxon 614
 Beschwerdesystem 617
 Beschwerdewesen 219
 Bestandskunden 314, 387, 704
 Bestandskundenanalyse 162
 Best-of-Breed 301, 305, 625
 Best Practice 222
 Best Supply 588
 Besuchsberichte 219, 481
 Besuchsberichtswesen 481
 Besuchsdurchführung 448
 Besuchselastizitäten 438
 Besuchsfrequenzen 438
 Besuchshäufigkeiten 438
 Besuchsisintensität 439
 Besuchskontingentverfahren 83
 Besuchsökonomik 452
 Besuchsplanung 442
 Besuchsqualität 420
 Besuchsreserve 451
 Besuchsstrategie 417, 438
 Besuchstourenverkauf 429, 438
 Besuchsverkauf 417
 Besuchsverkäufer 49
 Besuchsvorbereitung 442, 446

Besuchsvorgaben 83
 Besuchsvorschlagsliste 442
 Betreuungs-Normstrategie 359
 Betreuungsstandards 440
 betriebswirtschaftlicher Standardsoftware (ERP) 248
 Beziehungsanalyse 185
 Beziehungsaufträge 673
 Beziehungsdynamik 177
 Beziehungsformen 178
 Beziehungskunde 173, 174
 Beziehungskünstler 178
 Beziehungsmanager 242
 Beziehungsmarketing 174
 Beziehungs-Mission 177
 Beziehungsnetzwerk 173, 317
 Beziehungsprozesse 233
 Beziehungsqualität 185
 Beziehungsschwächen 465
 Beziehungsstile 182
 Beziehungswert-Portfolio 211
 Bezirksreisender 49
 Bezirksvertreter 34
 BI-Anbieter 659
 Bindungsarten 159
 Bindungsmaßnahmen 160
 Bindungsnetze 181
 Bindungsprädispositionen 161
 Bindungsprogramm 588
 biotischen Code 461
 BLUBZEWE 568
 Bonitätsstatus 545
 Brain Types 458
 Branchenorganisation 66
 Break-Even-Analyse 711
 Break-Even-Menge 708
 Break-Even-Schwelle 280
 Bruchstellenmanagement 115
 Brückenworte 473
 Brutto-Referenzrate 355
 Bumerang-Technik 478
 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) 404
 Büro-Funktionalitäten 336
 Business Consultant 51
 Business Intelligence (BI) 255, 257, 657
 Business Intelligence Center 661
 Business-Mapping System 420
 Business Process Management (BPM) 235, 237, 251, 410, 415
 Business Process Plattformen (BPP) 415
 Business Process Reengineering 236
 Business Software 305
 Business Solution 248
 Business-to-Business-Marketing (BtoB) 29, 42
 Business-to-Consumer-Direktvertrieb 42

- Business Warehouse (BW) 663
Buying-Center 118, 143, 172, 316, 448, 453, 633
BW Business Warehouse 701
- Call-Center 165, 516
Call-Guidelines 436
CALLPLAN 438
CAPI-Interviews 165
camos 490, 493, 511
Capture-Team 117
CAS Software 259, 275, 281, 282, 325, 326, 332, 446, 473, 489, 499, 543
CATI-Befragungen 144
CBP 473
CDC 184, 185, 543, 574, 655, 696
Center of Excellence 70
Chancenklasse 682
Chancenpotenzial
– Portfolio 367
– Rendite-Portfolio 368
CEO 212, 472
Chancenpotenzial-Portfolio 366
Chancenpotenzial/Rendite-Portfolio 368
Change-Management 119, 251, 299, 310
Channel-Plan 609
Chatter 195
Chief Customer Officer (CCO) 15, 122
Chief Marketing Officer (CMO) 15
Chief Marketing & Sales Officer 15
Churn 628
Churn-Management 628
Churn-Rate 163, 628
Client Facing 253
Clienting 195, 209
Closed-Loop 194, 239, 255, 358, 608
Closing 474, 479
Closing-Techniken 479
Cloud 197, 248, 289, 415
– öffentlich 289
– privat 289
Clubprogramme 588
Clustering 390
Coaching 455
Cockpits 726
Cocooning 62
Cold Call 451
Cognos 664
Collaboration-Suite 635
Comeback-Köder 630
Commitment 54, 93
Communication-Center 522
Complaint-Ownership 618
Compliance 527
Compliance-Richtlinien 189
Computer Aided Selling (CAS) 248, 249
Computer Telephony Integration (CPM) 521
Confirmation/Disconfirmation-Paradigma 133, 138
Contact 322, 562
Content-Management 656
Controlling 668
Conversion-Rate 573, 684, 685
Cooperation-Modell 650
Core Benefit Position (CBP) 473
Corporate Performance Management (CPM) 658
COSMIC (update) 192, 561
Critical Incident 136
Critical Incident Methode 143
CRM 216, 249
CRM-Arbeitsplan 307
CRM-Einführung 299, 302
CRM-Erfolgsgesetz 310
CRM-Erfolgsleiter 259
CRM-Expertenrat 253, 272
CRM-Kanalsysteme 636
CRM-Kompetenzbereiche 256
CRM-Kundenleitbild 309
CRM-Leistungsbausteine 257
CRM-Manager 253
CRM-Marktdurchdringung 264
CRM On Demand 289
CRM-Portfolio 371
CRM-Primärprozess 230
CRM-Reifegradmodell 283
CRM-SalesCycle 224
CRM-Scan 125, 281, 295
CRM-Sekundärprozess 230
CRM-Startportal 542
CRM-Verkaufschance 498
Cross-Selling 22, 157, 231, 269, 513, 579, 646
Cross-Selling-Chance 580
Cross-Selling-Potenzial 158, 579
Cross-Selling-Quote 580
Cross-Selling-Rate 580
Cross-Selling-Verkauf 66
CRP-Programm 632
CRP-Zielgruppen 630
CSR = Corporate Social Responsibility 122
CTI 336, 521
Cues 459
Customer Asset 381
Cubeware 347, 644, 645
CURSOR 153, 330, 331, 543, 582
Customer Benefit 380
Customer Buying Cycle 223
Customer Care 60
Customer-Care-Center 522
Customer Care Service 41
Customer Centricity 127
Customer-Driven Company 209
Customer Equity (CE) 209, 341, 380, 381

- Customer Experience 123, 222, 234
- Customer Experience Management (CEM) 123, 152, 236
- Customer Feedback Management (CFM) 240
- Customer Insights 123, 250
- Customer Integration 114, 157, 195, 216, 588, 597
- Customer Intelligence 658
- Customer Journey 234
- Customer Lifetime Equity 380
- Customer Lifetime Marketing 591
- Customer Lifetime Value (CLV) 373, 374, 375
- Customer managed Relations (CMR) 176, 186, 195, 526
- Customer Recovery Program 628
- Customer Relationship Communication (CRC) 250, 652
- Customer Relationship Management (CRM) 38, 249
- Customer Relationship Portale 522
- Customer Relationship Sales 250
- Customer Satisfaction Index (CSI) 149
- Customer Service (Backoffice) 60
- Customer Touchpoint 165, 222, 234, 296
- Customer Value and Equity Management (CVE) 208, 209, 379, 381, 470
- Customer Value (CV) 209, 341, 379, 380, 381
- Customer Value Management 160, 605
- Customer-Value-Potenzialwert 339, 341
- Customizing 248, 290
- CV-Potenzialwert 341
- Cyberwelten 526

- Dashboard 726
- Database 389
- Database-Marketing 247, 355, 388, 389
- Data Management 299
- Data Mart 410
- Datamining 257, 471
- Data-Warehouse 408, 409, 410, 607, 658
- Datenabgleich 395
- Datenabgleich (Matching) 400
- Datenanreicherung 395
- Datenbankentscheidung 308
- Datenintegration 325, 389
- Datenmanagement 388
- Datenmodell
 - logisches 393
 - physikalisches 393
- Datenpflege 299, 395
- Datenqualität 389
- Datenqualitätsmanagement 325, 399
- Datenrationalisierung 402
- Datenschutz 404
- Datenschutzbeauftragter 183
- Datensicherheit 289
- Datenveredelung 395

- Deal-based-Marketing 174
- Deckungsbeitrag 709
- Deckungsbeitragsrechnung 708
- D&B 399, 401
- Depothandel 77
- Dialogmarketing 131
- Diary-Funktionalität 87
- DIBABA-Formel 467
- Digital Immigrants 188
- Digital Natives 188
- direkte Kunden 314
- Direktverkauf 636
- Direktvertrieb 42, 43
- DISG-Modell 456, 460
- Diskontinuitätsstrategie 561
- Distanzhandel 529
- Distributionspolitik 11, 38
- Distributionsrate 704
- D-Kunden 386
- Dokumentenmanagement (DMS) 336, 337
- Dominance-Modell 649
- Domizilprinzip 39
- Downline 201
- Downstream-Integration 413
- Drama-Dreieck 464
- dreistufige DB-Rechnung 713
- dreistufiger Vertrieb 33, 635, 636
- Druckverkäufer 462
- duales Führungskonzept 13, 17
- Dublettenprüfung 336, 396, 399
- D-U-N-S ® Nummer 402
- dynamische Kundenzufriedenheit 133, 140

- Echtzeit-Monitoring 241
- Echtzeitunternehmen 241
- eCommerce 41, 524, 527, 635
- Effizienzmessung 255
- EFQM-Modell 126, 141
- Einkäufertypologien 455, 459
- Einkaufskultur 316
- Einkaufsnetzwerk 318
- Einkaufszentrale 33
- Einstiegsbarriere 720
- einstufiger Vertrieb 637
- Einwandbehandlung 474, 477
- Einzelhandel 75
- Einzigartigkeitsvorteil 473
- Emotion Selling 461
- Emotionsfelder 458
- Empathie 40
- Empfehlungsabsicht 166
- Empfehlungsmarketing 565
- Empowerment 96
- Enabling-Modell 650
- Enterprise Application Integration (EAI) 299, 414

- Enterprise Content Management (ECM) 337
- Enterprise Resource(s) Planning (ERP) 304
- Entscheidungsregeln 239
- Entwicklungskunde 386
- eProcurement 529
- Erfahrungskurve 361
- Erfahrungskurveneffekt 675
- Ergebnis-ABC-Analyse 346
- Ergebnisanalyse 707
- Ergebnisverantwortung 46
- ERP-System 248, 303, 325
- eShop 527
- Eskalationsprinzip 522, 619
- Eskalationsregel 619
- eTablet 290, 539
- ETL-Werkzeuge 411
- European Customer Satisfaction Index (ECSI) 150
- EU-Vermittlerichtlinie 482
- EVA-Technik 478
- Event-Hinweise 484
- Event-Trigger 236, 239, 591
- Evidenz-Controlling 617
- Executive Dashboard 726
- Executive Search 91
- Exklusiver Vertrieb 638
- Exklusivhändler 77
- Expansionspfad des Marketing 23
- Expertenstatus 189, 191
- exponentielle Glättung 691

- Face-to-the-Customer-Prinzip 41
- Fachhandel 75
- Fachhandwerk 73, 75
- Fachpromotor 453
- Fahrstuhleffekt 226
- Fakturierungssystem 508
- Fallquote 681
- Farbtypen 456
- Farming 230
- FASMI-Formel 659
- FBI-Konzept 455
- F-Commerce 525, 527, 531
- Feedback-Prozess 240
- Feedback-Schleife 124, 255
- Fehler bei CRM-Einführungen 285
- Fehler der Zentraltendenz 145
- Feldorganisation 55, 87
- Festhaltungssystem 102
- Firmenkunden 29, 313, 314, 318
- Folgebedarf 510
- Folgebedarfserkennung 514
- FLS 430, 432, 433, 434, 435, 437, 555
- Folgebedarfs-Management 59, 510, 513
- Folgekontakt 480
- Follow-up 420

- Forecast 503, 666, 669, 687
- Fragentypologie 475
- Fragetechnik 452, 463, 474
- Fragetypen 474
- Franchise-Vertrieb 202
- Franchising 78
- Frequenz-Relevanz-Methode 617
- Freundschaftswerbung 565
- Frischdienst 33
- Frühwarnfunktionen 736
- Frühwarnsystem 669
- Frühwarnung 733
- Führungsaufgaben im Vertrieb 48
- Führungseigenschaft 93
- Führungsphilosophie 15
- Führungspositionen 89
- Fünfeck der Vertrieboptimierung 205
- Funktionalität 257
- Funktionalitätenansatz 251

- Gebietsanalyse 219, 420, 421, 425
- Gebietsoptimierung 81, 219, 418, 421, 426, 440
- Gehaltsgespräche 101
- Generalist 66
- Geomarketing-Systeme (GIS) 219, 420
- Geräteakte 514
- Gesamtmarktanteil 675
- Gesamtvertriebsleiter 90
- Geschäftskunde 29, 314
- Geschäftskundenverkauf 39
- Geschäftspartner 316
- Geschäftsprozess 222
- Geschäftstypen 29
- geschlossene Community 191
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) 404, 518
- Gesprächsbeginn 452
- Gesprächsklima 461
- Gesprächspartnertypologie 457
- GfK GeoMarketing 424, 427, 706
- GfK-Kaufkraft 676
- GIS-Gebietsanalyse 259
- Global Account 596
- Globalzufriedenheit 145
- Globalpark 240
- Grad einer Kundenorientierung 125
- GRID-Spannungsfeldgitter 461
- Großauftrag 331
- Großbetriebs-CRM 260
- Großhandel 75
- Group-Buying 653
- Group Gifting 533
- Grundmodell der Kommunikation 463
- Gruppenbeziehung 465
- Gruppendynamik 447

Gruppenfreistellungsverordnung 78
 Gruppenkauf 533
 Gruppenverhandlung 465

Handel 23
 Handelsfunktion 639
 Handelskunden 314
 Handelsvertreter 74
 Handelsvertretervertrag 75
 Handelsvertrieb 23
 Händlerloyalität 163
 Hard-Selling 200
 harte Bindungen 159
 Haustürverkauf 39
 Haustürverkäufer 50
 Heimdienste 43
 HelpDesk 549
 Hidden Champion 16
 Highlight-Liste 503, 573
 Hirnforschung 457
 Hit-Rate 272, 681, 684, 685
 Hochdruckverkauf 200
 Home Order Television (H.O.T.) 650
 Hot-Leads 322
 Hotline 549
 House of CRM 177, 253
 House of Strategy 308
 Hunting 230
 Hygienefaktor 139, 166, 274

IBM 277, 283, 389, 583
 Inbound-Aktionen 517
 Inbound-Telemarketing 517
 indirekte Kunden 314
 Individualisierer 301
 Individualisierung 41
 Individualisierungsvorteil 269
 Individuallösung 299
 Informationswert 341
 informierter Verkäufer 54, 242
 Innendienst 110, 117
*Institut für Vertrieboptimierung und Vertriebs-
 informationssysteme GmbH (InVIS) 205*
 Innendienstmitarbeiter 60
 Integrationskosten 264
 Integrationsprinzip 176
 integrierte Effizienzmessung 255
 integrierte Kundendaten 255
 integrierte Kundendatenbank 262
 integriertes Kundenmanagement 248, 249, 250, 266
 Intègro-Matrix 457
 intelligentes Kundenmanagement 199
 Interessenten 314, 316, 324
 interne Kundenorientierung 115
 internes Marketing 115

Internet-Marktplatz 524
 Internet-Portal 533
 Interruption Marketing 174
 Investitionsgütervertrieb 29
 Involvement 54, 93
 Isochronen 428

Johari-Fenster 465

KABAN 114
 KAIZEN 114, 627
 Kalenderfunktion 336
 Kaltakquise 353
 Kaltbesuche 451
 KAM
 – horizontal 57
 – vertikal 57
 KAM-Cockpit 602
 Kampagnen 606, 607
 Kampagnenmanagement 219, 606
 KampfpPreis-Angebot 710
 KampfpPreis-kalkulation 711
 KampfpPreissetzung 710
 KAMQUAL-Konzept 149
 Kanalcockpit 650
 Kanalmanagement 636
 Kanal-Organigramm 641
 Kanal-Portfolio-Management 636
 Kanalstruktur 639
 Kanalstufen 635
 Kann-Listung 33
 Kano-Modell 139
 Kapitalwert 275
 Karpman-Dreieck 464
 Karriereleiter 46
 Kaufadressen 397
 kaufkraftbasierte Planung 676
 Kaufkraftdaten 676
 Kaufkraftkennziffern 676
 Kaufkraftpotenzial 676
 Kaufplattform 418
 Kaufverhaltensprofil 694
 Kausalkette des Markterfolgs 168
 Kennzahlensystem 669
 Kennziffern 734
 Key Account Besuch 601
 Key Account Management (KAM) 34, 66, 594
 Key Account Manager 55
 Key Accounts 594
 Key Account Vertrieb 417, 438
 Key Performance Drivers (KPD) 136, 142, 165, 739
 Key Performance Indicators (KPI) 136, 142, 726, 739
 Kinsetik 477
 Kleinkunden 345, 604
 Kleinkundenbetreuung 217

- Kleinkunden-Management 604
- Knappeitsprinzip 339
- Knowledge Management 251
- komparativer Konkurrenzvorteile (KKV) 122, 719
- Kompetenzprinzip 522
- Konfliktfelder 25
- König Kunde 12, 134
- Konkurrenzverhalten 721
- Konsumentenadressen 425
- Konsumgütergeschäft 32, 372
- Konsumgüterindustrie 32
- Konsumgüterverkauf 85
- Kontaktbericht 257, 481
- Kontaktdauer 420
- Kontakthäufigkeit 420
- Kontaktmanagement 336
- Kontaktqualität 420
- Kontinuitätsstrategie 561
- Kontrollspanne 46
- Konzeptionsverkäufer 50
- kooperatives CRM 256, 653
- Köpersprache 477
- Kostenplanung 704
- Kundenakte 153, 326, 445, 542
- Kundenbefragung 142
- Kundenbegeisterung 128, 154
- Kundenbesessenheit 124
- Kundenbetreuungsstrategie 421
- Kundenbewertung 338
- Kundenbewertungsmethoden 341
- Kundenbeziehungen 176
- Kundenbeziehungszyklus 373
- Kundenbindung 155, 167, 232, 491
- Kundenbindungsfelder 585
- Kundenbindungsindex 163
- Kundenbindungsmanagement 588
- Kundenbindungsmaßnahme 160, 588
- Kundenbindungspotenzial 171
- Kundenbindungsprogramm 587
- Kundenchampion 126
- Kundencharta 134
- Kundenclub 588, 591
- Kunden-Cockpit 727
- Kunden-Commitment 160
- Kundendatenbank 388
- Kundendaten, weiche 393
- Kundendeckungsbeitrag 712
- Kundendeckungsbeitragsrechnung 713
- Kundendienst 548
- Kundendienstmitarbeiter 58
- Kundendiensttelefon 619
- Kundenentwicklung 471
- Kundenentwicklungsprozess 223, 383
- Kundenergebnisrechnung 712
- Kundenfeedback 241
- Kundenfokussierung 127
- Kundengewinnung 221
- Kundengitter 461
- Kundengruppenanalysen 693
- Kundengruppen-Organisation 66
- Kundenhistorie 219, 257, 329, 375, 390, 484, 721
- Kundenidentifizierung 313
- Kundenintegration 30, 195
- Kundenkapitalwert 378
- Kundenkarten 591
- Kundenklassifizierung 169, 219, 330, 339
- Kundenkontaktprogramm 299, 587
- Kundenlebenszyklus 373
- Kundenlebenszyklus-Analyse 373
- Kundenleitbilder 308
- Kundenleiter 383
- Kundenloyalität 128, 129, 155, 159, 160
- Kundenloyalitätsindex 170
- Kundenmanagement 38
- Kundenmaske 328
- Kundenmonitor Deutschland 616
- Kundennähe 130, 167, 168
- Kundennutzen-Denken 122
- kundenorientiertes Vergütungssystem 106
- Kundenorientierung 68, 121, 122, 123, 128, 129, 272
- Kundenportal 535
- Kundenportfolios 358
- Kundenpotenzialschätzung 507
- Kundenpriorität 318, 385
- Kundenprofil 257, 389
- KundenProfiling 447
- Kundenprogramm 205
- Kundenpyramide 385, 591
- Kundenqualifizierung 217, 226, 257, 308, 338
- Kundenrendite-Portfolio 362, 364
- Kundenschlüssel 219, 355, 356, 605
- Kunden-Scorecard 694
- Kunden-Scoring 631
- Kundensegment 375
- Kundensegment-Cockpit 727
- Kundensegmentierung 392
- Kundenservice 60
- Kundenspezifikation 491
- Kundenstamm 124, 380
- Kundenstatus 382, 383, 589, 590
- Kundensteckbrief 446
- Kundenstrukturkennzahlen 163
- Kundentreue 156
- Kudentypen 134, 455
- Kudentypologie 456
- Kundenumsatzrendite 714
- Kundenverantwortung 47
- Kundenwert 339, 373, 381
- Kundenwertkompass 212
- Kundenwertkonzeption 209

- Kundenwertsteigerung 232
 kundenzentriertes Unternehmen 121
 Kundenzufriedenheit 106, 133, 167
 Kundenzufriedenheits-Falle 136
 Kundenzufriedenheitsindex (KZI) 149, 170
 Kundenzufriedenheitsprofil 150
 Kunst des Marketing 17
 KVP 615
- Laufkundschaft 685
 Lead 224, 321, 562
 Lead-Generierung 218
 Lead-Management 321, 561, 681
 Lead-Qualifizierung 224, 340
 Lead-Tracking 113, 321, 679
 Lead-Transfer 321
 Lead-Vorqualifizierung 340
 Lean Organization 112
 Leistungsmatrix 646
 Leistungsplanung 96, 98
 Leistungsprämie 105
 Lieblingskunde 417
 Lieferantenbewertung 140
 Liefertreue-Index 141
 Limbic Marketing 461
 limbisches System 457
 Line of Visibility 222, 234, 642
 Listen-Privileg 405
 Listung 33
 Long Tail 604, 606
 Lost Order Analysis 684
 Lösungsverkauf 208
 Loyalitätsbindung 159
 Loyalitätsleiter 382
 Loyalitätsprogramm 587
 Loyalitätsrate 163
 Loyalitätstransfer 160
- Macht 453
 Machtungleich 453
 Macht-Portfolio 365
 Machtpromotor 454
 Mailbridge 336
 Management by Objectives 97, 106
 Managementinformationssystem 658
 Manager von Kundenbeziehungen 52
 Markenartikel 42
 Markenartikelreisende 33, 50
 Markenloyalität 163
 Marketing 13
 – operativ 3, 15
 – strategisch 3, 15
 – vertikal 77, 78
 – virales 565
 Marketingabteilung 64
- Marketing Alignment Prozess 202
 Marketing versus Vertrieb 112
 Marktanteil 673, 704
 Marktanteilskoeffizienten (MAK) 677
 Markt-Cockpit 727, 728
 Marktdurchdringung 704
 Marktmanager 51
 Marktnische 66
 marktorientierte Denkrichtungen 122
 marktorientierte Unternehmensführung 5, 15, 17
 Marktorientierung 16, 121, 746
 Marktplatz 197, 527, 533
 Marktpotenzial 267, 673, 687
 Marktsegmentanalyse 711
 Marktsegmentierung 318, 360
 Marktvolumen 675
 Marktwert einer Führungskraft 46
 Maschinenhistorie 551
 Mass Customization 492
 Massenmarketing 47
 Master Data Management (MDM) 299, 389
 Matching 402
 maximale Kundenorientierung 124
 mBusiness 538
 mCommerce 529, 635
 Mehrwertdienste 526
 Mehrwerte 380
 Mehrwerteverkauf 210
 Mehrwertfunktion 639
 Mehrwertleistungen 472
 Meinungsführer 355
 Meinungsführer-Indices 355
 Merchandising 33, 50
merkaron 407, 408, 443, 544, 699, 700
 Methode der gewogenen Durchschnitte 691
 Methode der gleitenden Durchschnitte 690
 methodischer Vertrieb 215
Microsoft 237, 238, 260, 327, 501, 544, 575, 611
MicroStrategy 372, 695
 Mietadressen 397
 Migrationsanalyse 629
 Mikrogeografie 425
 Mikromarketing 425
 Miller-Heiman 599
 Mitarbeiterakzeptanz 295
 Mitarbeiterportal 325, 535
 Mitarbeiterzufriedenheit 141
 Mittelstand 260, 265
 Mittelstands-CRM 260
 Mobile Business 538
 Mobile Commerce 537
 Mobile CRM 537, 538
 Mobile Device Management (MDM) 541, 546
 mobile Shopping 538
 Moments of Truth 165, 222, 234

- MONA-Technik 473
- monetärer Kundenwert 341
- Moralappellbindung 159
- Moving Targets 284
- MS-Outlook 338
- Multi-Channel-Marketing 250, 255, 633, 636
- Multikanalvertrieb 227, 633
- Multi-Level-Marketing (MLM) 43, 201, 565
- Mystery-Test 491

- Nachbetreuung 512
- Nachkaufmarketing 614
- Net Promoter Score (NPS) 166, 566
- Netto-Datenqualität 402
- Nettonutzen 122, 124
- Netto-Referenzrate 355
- Networking 177, 179, 182
- Network-Marketing 201
- Network Relationship Management 175
- Netzwerk-Management 576
- Neukunde 169, 316, 386
- Neukundengewinnung 157, 230, 324, 525, 559
- Neukundenkampagne 562
- Neukundenrate 565
- Neukundenstrategien 561
- Neuromarketing 457
- New Economy 527
- Niveau der Vertriebssteuerung 246
- NOAC-Prinzip 115
- Null-Kunden 387
- Nullstufenvertrieb 637
- NUTBASER 214, 499, 562, 565, 570, 571, 572, 682
- Nutzenanalysen 274
- Nutzenverkauf 209, 262

- OBI-Kundenbarometer 145
- Objekt-CRM 573
- Objektgeschäft 220, 319, 333, 567
- Objekthistorie 221
- Objekt-Lebenszyklus 593
- Objekt-Netzwerk 573
- Objektverkauf 31, 333, 417, 438
- Objektverkäufer 51
- OEM-Kunde 31
- OFA-Modell 105
- Offer-Screening 494
- Offline-Kanäle 635
- OLAP 662
- OMIKRON 401
- On Demand 278, 289
- One-Shot-Befragung 143
- One-Shot-Deal 174
- Online-Kanäle 635
- Online Linking Applications (OLAP) 662
- Online-Marktplätze 534

- OPAL-Fragen 475
- operatives CRM 256
- operative Tourenplanung 430
- Opportunity 567
- Opportunity-Dashboard 573
- Opportunity-Management (OM) 218, 220, 257, 321, 372, 498, 561, 567
- Opt-in 406
- OPUS-Methodik 143
- Order Processing 507
- Oracle 229, 257, 294, 401, 578, 663, 693, 697, 731
- Original Equipment Manufacturer 31
- Orbis 370, 371, 694, 718
- Outbound-Aktionen 517
- Outbound-Telemarketing 517
- Outlet 50
- Outsourcing 41, 62

- Panik-Technik 479
- Pareto-Methode 344
- Partner-Cockpit 727
- Partner Development Management 634
- Partnerleitbild 647
- Partnermanagement 643
- Partner Relationship Management (PRM) 635, 647
- Partner Relationship Marketing (PRM) 256
- Partnerschaftsgrad 176
- Partnersteuerung 654
- Partyverkauf 43
- Passanten-Marketing 136
- Passivkunden 387
- Payoff-Period 280
- Pensionszusage 105
- perfekte Kundenorientierung 152
- Performance-Cockpit 727
- Performance Management 658
- Performance-Monitoring 208
- Permission Marketing 159, 525, 593
- Personalisierung 41, 395
- persönlicher Verkauf 20, 39
- Persönlichkeitsprofil 188
- Pervasive Computing 522
- Pflicht-Listung 33
- Pharmaberater 50
- Pharmavertrieb 638
- Phasenmodell des CRM 223
- Piloteinführung 302
- Pipeline-Analyse 576
- Planung 665
- PISA 488, 490, 505, 724
- Planungseinheiten 670
- Planungsfahrplan 310
- Plausibilitätsmethode 345
- Point of Sale (POS) 23, 32
- Polaritätenprofil 726

- Portale 533
 Portfolio-Methode 563
 Positionierungsstrategie 720
 Postaffinität 400
 Postkäuferliste 400
 Potenzialausschöpfung 513, 701, 704
 Potenzialkunde 385
 Potenzialträger 316
 Potenzialverfahren 80, 82
 Power-Selling 200
 Präferenzbindung 159
 Prämiensystem 103
 predictive Modelling 609
 Prediger-Approach 243
 Pressegrasso 34
 Primat des Absatz 10
 Primat des strategischen Marketing 5
 Prioritätsangebot 684
 Private Exchange 197, 534
 Privatkunden 314
 Privatkundenverkauf 39
 Problemlösungsverkäufer 55
 Problemlösungsvertrieb 214, 570
 Produkt- bzw. Branchenexperten 66
 Produktfeldbewertung 359
 Produktgruppenanalyse 696
 Produktgruppen-Organisation 66
 Produktgruppenvertrieb 67
 Produktionsverbindungshandel 42
 Produktkonfigurator 259, 491
 Produktlebenszyklus 361
 Produktmanagement 110
 Produktverkauf 210
 Produktverkäufer 51
 Prognose 690
 Prognosefunktion 669
 Prognoseverfahren 691
 Programmverkäufer 51
 Project Lifetime Value 375
 Projekt-Cockpit/Objekt-Cockpit 727
 Projektdatenbank 333
 Projektfortschritt 332
 Projektgeschäft 220, 331, 501
 Projektkapitalwert 379
 Projektmanagement 224, 557
 Projektstatusbericht 333, 503
 Projektverkauf 31, 220, 417, 438
 Projektverkäufer 51
 Promotion 606, 607
 Promotoren-Modell 453
 Prospect 224, 321, 562
 Provisionssysteme 102
 Prozessintegration 113, 227, 250
 Prozess-Map 233
 Prozessoptimierung 226
 Prozessorientierung 199, 221
 Prozessprinzip 111
 PTV 422, 436
 Pull-Ansatz 9
 Pull-Effekt 32
 Pull-Strategie 319, 634
 Punktbewertungsverfahren 350
 Push-Ansatz 9, 31
 Push-Strategie 319, 634
 Qualität einer Beziehung 178
 qualitatives Zufriedenheitsmodell 134
 Qualitätssicherung im Vertrieb 226
 Quick-Check-Funktionalität 563
 Quoten-CRM 208
 Rack Jobber 50
 RADAR-Schema 390
 Rahmenplan 667
 Rahmentourenplanung 418, 430
 Rahmenvertrag 480
 Rationalisierungsvorteil 269
 Rattenjagd-Vertrieb 200, 208, 244
 Realtime Enterprise (RTE) 241, 546
 Referenzkunde 355, 565
 Referenzkunden-Management 565
 Referenz-Marketing 157, 355
 Referenzpotenzial 377
 Referenzrate 355
 Referenzwert 339, 341, 355, 566
 Regalpflege 73
RegioGraph 423
 Regionalanalyse 728
 Regionalvertrieb 30, 31, 66
 Regional-Vertriebsleiter 90
 Regionalvertriebs-Organisation 66
 Regionalvertriebsplanungen 704
 Reisende 49
 Reklamation 613
 Reklamationscontrolling 620
 Relationship Marketing 30, 174, 175, 249, 316
 Relationship-Profil 184
 Relationware 256
 relativer Marktanteil 668, 675
 relevanter Markt 675
 Renaissance der Kundenorientierung 129
 Reports 503
 Residenzprinzip 40
 Rest-Marktpotenzial 388
 Retention-Management 375, 584, 628
 Retention-Marketing 584
 Return on Customer Satisfaction (ROCS) 152
 Return on Investment (ROI) 278
 REVAL-Bewertungsmodell 566
 Reward-Programme 586

- RFMR-Methode 353
Rödl IT-Consulting 625, 626
ROI 273, 278
ROI-Zielvorgabe 280
Rollen für den Verkäufer 51
rollierende Planung 666
Roll-out 300
Routenplanung 219
Rückgewinnungsmanagement 628
Rückhol-Kunde 631
- Sage* 394, 572, 612, 624, 732
SalesCycle 22, 215, 221, 249, 308, 509, 550
– i.e.S. 224
– i.w.S. 224
Sales Dashboard 697
Sales-Excellence-Vertrieb 204
Sales Force Automation (SFA) 248
salesforce.com 194, 228, 328, 729, 730, 731
Sales Intelligence (SI) 257, 657
Sales Methodology 214, 324
Sales Methods 565
Sales Performance Management (SPM) 658
Sales Pipeline 230
Sales Process Map 227
Sales Prospector 576
SAP 223, 280, 300, 357, 411, 413, 509, 536, 540, 544, 610, 649, 661, 663, 702
SAS 741
Scheinschläge 207
Schlagdichte 206
Schlagkraft 206
Schlagzahl 206
Schlagzahl-Management 206, 207
Schlüsselkunde 372
Schlüsselkunden-Aktionsplan 601
Schlüsselkundenbetreuung 34
Schlüsselkundengewinnung 598
Schnittstelle 107, 299
Schnittstellenproblematik 108
Schulung 308
sCommerce 527, 531, 532, 635
Scoring-Methode 360
Scoring-Modell 350
sCRM 250
Selektiver Vertrieb 638
Selling-Center 448
Selling Cycle 224
Selling-Team 118
Separationsauffassung 5
Service-Center 522
Service-Center, virtuelles 522
ServiceCycle 222, 249
Service-Firma 61
Servicehistorie 552
Serviceintegration 548, 552
Servicekosten-Falle 513
Service Orientated Architecture (SOA) 414
Service-Portal 552
Servicequalität 149
Servicetechniker 58, 549
SERVQUAL-Zufriedenheitsmessung 148
Shareholder Value. 124
Share of Wallet 231, 365, 579
Signature Selling Method 215
Silent Marketing 745
Single View on the Customer 328, 607, 640
Sklavengefühl 172
Smart Account 604
Smart Account Management 604
SMART-Konzept 97
SMART-Prinzip 98
SMARTCRM 98, 515, 692
Smart Shopper 162, 340
SOA 414
Social Commerce 531
Social CRM 250, 251
Social Media 93, 128, 185, 196, 250, 324, 336, 398, 405, 524, 532, 613, 615
Social-Media-Center 522, 524
Social-Media-Cockpit 727
Social Media Manager 191
Social Media Marketing (SMM) 186, 746
Social Media-Monitoring 216, 533
Social Media Store 532
Social Media Tools 192
Soft Skills 93
Software AG 414
Software as a Service (SaaS) 248, 289
Solidaritätsprinzip 619
Soll-/Ist-Vergleich 668
Solution-Center 522
Solution Selling 214, 562
Sorry! 625
soziale Kompetenz 112
soziales Netzwerk 317
Spacement 32, 33
Span of Control 46
Spezialist 66
SPIN-Methode 475
Sprungtourenverfahren 436
Stammdaten 313, 391
Stammdatenbereinigung 396
Stammdatenerfassung 395
Stammdatenpflege 399
Stammkunde 316
Stammkundenbewertung 340
Stammkundenpflege 157, 584
Stammkundensicherung 584
Standardangebote 684

- Standardisierer 302
 Standardleistungen 138
 Standardsoftware 289
 Standortbewertung 428
 Standortplanung 421
 stationärer Verkauf 40
 Staufenbiel-Institut 8
Stellenbeschreibung 45, 96
 Stornoquote 562
 strategische Planung 666
 strategischer Länderschwerpunkt 321
 strategisches Geschäftsfeld 321
 Streckengeschäft 653
 Strukturvertrieb 43, 201, 565
SugarCRM 503, 504, 506, 714, 715
 Supply Chain Management 195
 Suspect 321
 Systemauswahl 299
 systemgestützter Vertrieb 242

 Target Account Selling Methode (TAS) 215
 Target Costing 708
 Targeting 192
 T-CRM 41
 Teamgeist 117
 Team-Player 51, 93
 Team-Selling 61, 116, 216
 Technischer Handel 30
 technischer Vertrieb 29
 Telefonverkauf 41, 516
 Tele-Shopping 41
 Termintaktik 452
 Terminvereinbarung 448
 Terminvorschlagsfunktion 436
 Tickethistorie 552
 Ticket-System 552, 622
 Time Pacing 309
 Timing 466
 TNS-Infratest 164, 166, 171, 236
 Top-Angebot 503, 684
 Top-Kunden 386
 Top-Verkäufer 462
 Top-X-Methode 344
 Total Cost of Ownership (TCO) 278
 Total-Customer-Care 523
 Total Customer Care Programm 589
 Total Customer Experience (TCE) 123
 Total Quality Management (TQM) 114
 Total Sales Quality 244, 245
 Tourenplanung 81, 429, 431
 Tourenverkauf 87, 417, 440
 Trade Promotion-Management 608
 Trade Promotion-Plan 609
 Transaction Buying 174
 transaktionale Kunden 173
 transaktionale Kundenzufriedenheit 133, 137
 transaktionaler Zufriedenheitsbegriff 133
 Transaktionsanalyse 463, 465
 Transaktionsdaten 391
 Transaktionskunde 174
 Transaktionsmarketing 174, 200
 Transaktionsprozess 233
 Transaktionssystem 325
 Transaktionsverkauf 418
 Traveling Salesman Problem 436
 Treffprinzip 40
 Treiber für den Vertriebs Erfolg 206
 treiberorientierte Vertriebssteuerung 206
 Trendextrapolation 690
 Triadenansatz der kundenorientierten Unternehmensführung 17
*TRI*M* 236
*TRI*M*-Globalindex 164
*TRI*M*-Grid 165
*TRI*M*-Index 59, 70, 163
*TRI*M*-Kundenbindungsindex 164

 Über-Kreuz-Kaufprofile 580
 Über-Kreuz-Verkauf 579
 UCP 473
 Umsatzgruppenanalyse 695
 Umsatzhochrechnungen 690
 Umsatzjäger-Mentalität 200
 Umsatzplanung 685, 688
 Umsatzpotenzialverfahren 82
 Umsatzprognose 684
 Umsatzschwellen-Methode 344
 Umsatzverantwortung 46
 Unicode 291
 Unique Communication Proposition 473
 Unique Selling Proposition (USP) 473, 497
 unpersönlicher Verkauf 41
 Unternehmensführung
 – marktorientierte 15
 Unternehmenskultur 125, 254
 Unternehmensleitbild 620
 Unternehmensplanung 665
update 193, 323, 543, 577
 Up-Selling 513
 User generated Content 524
 USP 473
 USP-Check 497

 Value Based Marketing (VBM) 380
 Value Based Selling (VBS) 214, 380, 472
 Value-Marketing 176, 209, 380
 Value Production 381
 VE-Methodik 473
 Vergütung 99
 Vergütungssysteme 99

- Verhaltensstudie 455
- Verhandlungserfolg 461
- Verhandlungsphase 466
- Verhandlungsstrategie 454
- Verhandlungstechniken 479
- Verkauf 22, 417
- Verkäuferbild 51
- Verkäufer-Cockpit 727
- Verkäuferpersönlichkeit 53
- Verkäufertypologie 462
- Verkaufsaktionen 606
- verkaufsaktive Zeit 86, 438
- Verkaufsförderung 131
- Verkaufsform 39
- Verkaufsgebietscontrolling 701, 703
- Verkaufsgebietsplanung 428
- Verkaufsgespräche 469
- Verkaufsgitter 461
- Verkaufskulturen 51
- Verkaufsleiter 46
- Verkaufspolitik 37
- Verkaufsprozess 22
- Verkaufsregel 451
- Verkaufstrichter 157, 163, 229, 244, 384, 501, 559, 681
- Verkaufsverhandlungen 467, 470
- Verkaufswettbewerb 103
- Verkaufszyklus 222, 383
- Verlorene Kunden 314
- Versandhandel 41, 529
- vertikales Marketing 42
- Vertragshändler 77
- Vertragshändlersysteme 77
- Vertragsmanagement 542
- Vertragsverhandlungen 444
- Vertrauen 156, 178
- Vertrauensaufbau 173
- Vertreterverkauf 43
- Vertrieb 2, 18
- Vertriebsaufgaben 216
- Vertriebsbeauftragter 49
- Vertriebs-Benchmarking 217, 733
- Vertriebscontrolling 666, 668
- Vertriebsergebnisrechnung 712, 716
- Vertriebsinformationssystem (VIS) 248, 268
- Vertriebsinstrumente 216
- Vertriebskanal 635
- Vertriebskanal-Management 635
- Vertriebskonzeption 218
- Vertriebskostenkontrolle 716
- Vertriebsleiter 46
- Vertriebslogistik 37
- Vertriebsmanagement 2, 37
- Vertrieboptimierung 205
- Vertriebsorganisation 44
- Vertriebspartner 73, 388
- Vertriebspartner-Cockpit 219
- Vertriebspartnerportal 535
- Vertriebspartnersuche 643
- Vertriebsplanung 664, 665
- Vertriebspolitik 2, 37
- Vertriebsschienenspiegel 700
- Vertriebssteuerung 37, 38
- Vertriebssystem 37, 39
- Vertriebswegepolitik 635
- virales Marketing 565
- Viral-Marketing 157
- VKB-Durchdringung 704
- VKB-Marktanteil 704
- vocatus* 615
- Voice-to-the-Customer-Prinzip 41
- Vorwände 477
- Wachstumsstrategie 604
- WALVATAW 468
- Warenwirtschaftssystem 501, 508
- Warmbesuch 450
- Warm Call 450
- Weak Ties 187
- Web 2.0 128, 186, 195, 245, 524
- Web-Applikation 546
- Weboffice 63
- Web-Service 237, 290, 542, 547
- weiche Bindungen 156, 159
- Weiterempfehlung 133
- Weiterempfehlungsabsicht 133
- Wertemanager 52
- werteorientierte Unternehmensführung 208, 214, 381
- Werteproduktion 210
- Wertetransfer 209, 471
- Wertevermarktung 210
- Wertschöpfungspartnerschaft 211
- Wert-Transport-Modell 224
- Wettbewerber-Cockpits 721
- Wettbewerber-Database 721
- Wettbewerbsanalyse 719
- Wettbewerbsbeobachtung 720
- Wettbewerbsdatenbank 723
- Wettbewerbsstrategie 719
- Wiederholungskaufrate 163
- Wiederkaufabsicht 133, 166
- Wiederkaufrate 232
- Win-Win 210, 215, 254, 381, 466, 597
- Win-Win-Cup 213
- Win-Win-Lösung 51, 466
- Wirkungskette der Kundenbindung 128
- Wirkungskette des Markterfolgs 128
- Wissensdatenbank 656
- Wissensmanagement 294
- Wissensmanager 51

Workflow 119, 236, 606
Workflow-Designer 623
Workflow-Generator 235
Workflow-Management 237
WZ-Code 399

xRM 175, 250

Zauber-Wort 476
Zeitdruck-Technik 479
Zeltorganisation 202
Zero Defect Management 244
Zettelwirtschaft 247
Zielgruppen 319
Zielgruppenbewertung 320
Zielgruppenbildung 318, 356, 392

Zielgruppenmanagement 408
Zielgruppenmerkmale 390, 392
Zielgruppenpflege 191
Zielkonflikt 108
Zielkunde 318, 388
Zielvereinbarung 96
Zielvorgabe 96
Zufriedenheits-Ampel 153
Zufriedenheitsbegriff 145
Zufriedenheitsfaktoren 145
Zufriedenheitsfalle 155
Zufriedenheitsprofil 153
Zufriedenheitsprogramme 171
Zuschlagskalkulation 707
Zwei-Sockel-Theorie 173
zweistufiger Vertrieb 635