

Stichwortverzeichnis

A

ABC/XYZ-Analyse 416
ABC-Analyse 177, 416
Ablauforganisation 139, 402
Abnahme 324
Abnahmemenge 301
Absatzkanal 105, 117, 121
Absatzkanalgestaltung 135
Abschlussquote 193
Ad-hoc-Methode 242
Adressenqualifizierung 212
After-Sales-Betreuung 341
AIDA 285
Akquisition 308
Aktives Telefonmarketing 211
Analytisches CRM 37
Anbieterkoalition 250
Anbietersicht 79
Änderungsmanagement 334
Andler-Formel 457
Anfrageauslösung 232
Anfragekultur 267
Anfragenbewertung 240
Anfragenprüfung 235
Anfragenqualifikation 243
Anfragewert 241
Angebot 261
Angebotsbewertung 442
Angebotserstellung 247, 262, 266
Angebotsform 239
Angebotsgestaltung 264
Angebotskalkulation 254
Angebotskonditionen 258

Angebotskosten-Erfolgskennziffer 241
Angebotsprüfung 441
Anlagengeschäft 71, 455
Ansoff-Matrix 103
Argumentationsphase 290
Aufgabenanalyse 112, 397
Aufgabenfelder 142
Aufgabensynthese 112, 397
Aufstiegsaussichten 145
Auftragsabwicklung 320
Auftragsabwicklungssystem 147
Auftragsmanagement 319
AUMA 221
Ausfallzeit 349
Auslieferung 323
Ausschlusskriterien 243
Ausschöpfen 308
Außendienst 120
Außenwerbung 207
Ausstellung 217

B

Balanced Scorecard 371
BCG-Matrix 170
Bedarfsklassifizierung 414
Bedarfsmengenermittlung 412
Benchmarking 164, 368
Benchmarkingprozess 165
Beratungsschwerpunkte 230
Beschaffung 152, 378
Beschaffungsaufgabe 403
Beschaffungscontrolling 479
Beschaffungsmärkte 422

508 | *Stichwortverzeichnis*

- Beschaffungsmarktforschung 419
 Beschaffungsorganisation 395
 Beschaffungsprozess 75
 Beschaffungsrisiko 430
 Beschaffungsstrategie 381
 Beschaffungszeit 459
 Beschaffungsziele 381
 Beschwerdeannahme 354
 Beschwerdemanagement 211, 352
 Beschwerdereaktion 356
 Beschwerdereporting 357
 Beschwerdestimulierung 354
 Bestandskunden 190
 Bestellmanagement 455
 Bestellmenge 457
 Bestellpunktverfahren 458
 Bestellrhythmusverfahren 459
 Besuchsplanung 198
 Beziehungsgefüge 150
 Beziehungsmanagement 12
 Beziehungspotenzial 46
 Bezugsstrategien 384
 Blueprint 327
 Boni 313
 Branchensituation 218
 Brief 209
 Briefkastenwerbung 213
 Budget 365
 Buyer Journey 86
 Buying Center 225, 398
 Buying Cycle 76, 379, 482
- C**
- Call Center 121, 210, 211, 346
 Change Management 92, 94
 Change Orders 334
 Change Requests 306, 461
 Checklisten 240
 Churn Management 358
 Claim Management 305, 333
 Claim-Bilanz 337
 Claim-Prozess 336
 Claims 334
 Competitive Intelligence 160
 Computer Aided Selling 148
 Consumer Promotion 216
 Content Marketing 93, 203, 208
- Contract Management 334
 Controlling 361
 Controllingfunktion 281
 Corporate Influencer 93, 203
 Corporate Social Responsibility 207
 Cost-to-Serve-
 Kundenprofitabilitätsanalyse 278
 Coupon 214
 COVID-19-Pandemie 85, 86
 CRM 10
 CRM-Kegel 17
 CRM-Kompetenzfelder 43
 CRM-Maßnahmen 45
 CRM-Technologie-Komponenten 42
 Cross-Selling 16, 26, 130, 268, 352
 Customer Data Warehouse 16
 Customer Equity 76, 369, 372
 Customer Help Desk 347
 Customer Integration 18, 249, 322,
 329, 461
 Customer Integration Systems 148
 Customer Interaction Center 211
 Customer Journey 44, 88, 93, 108, 117,
 190, 203
 Customer Lifetime Value 14, 34, 47, 182
 Customer Relationship Management 2,
 10, 11
 Customer Service Support System 147
 Customer Touch Points 16
 Customer Touchpoints 93, 116, 190, 203
- D**
- Database Marketing 184, 209
 Database Marketing System 147
 Datenaustausch 151
 Deckungsbeitragsrechnung 365
 Dezentralisierung 112, 400
 Dialog 208
 DIBABA-Formel 285
 Differenzierung 14
 Digitalisierung 83, 84, 86, 92, 95
 Digitalisierungsstrategie 99
 Dimensionen des CRM 37
 Direct Mail 210, 212
 Direct-Mail-Marketing 212
 Direktansprache 208
 Direkter Vertrieb 115

Direktmailing-Verfahren 210
 Direktmarketing 208
 Direktverkauf 209
 Dispatch 347
 Disposition 456
 Dissonanzen 351
 Distributionslogistik 138, 323
 DKHD-Typologie 230

E

EDI 149
 EDI-Einsatz 153
 Einflussgrößenkalkulation 255
 Eingangskontrolle 460
 Einkauf 378
 Einstandspreis 447
 Einzelsprache 208
 Elektronische Marktplätze 404
 Elektronischer Vertrieb 122
 E-Mailings 210
 E-Mail-Kampagne 214
 E-Mail-Marketing 214
 Emotionalität 293
 Empfehlungsbereitschaft 47
 Empfehlungsrate 48
 Enterprise-Resource-Planning-System
 (ERP-System) 148
 Entwicklungspfad 190
 E-Procurement 404
 Erfolgskennzahlen 371, 482
 Erfolgskennziffern 194, 230
 Erfolgskontrolle 365
 Ergebnis pro Kunde 193
 Ersatzteilversorgung 348
 Erstkauf 411
 Erstkäuferanteil 47
 Escalation Management 347

F

Fakturierungssystem 147
 Fax 209
 FFF-Medien 207
 Financial Engineering 260
 Folgebedarfsmanagement 351
 Folgewirkungen 295
 Franchising 135

G

Gap-Analyse 474
 Geheimhaltungsvereinbarung 289
 Generalisten 112
 Geschäftsanbahnung 201
 Geschäftsmodell 87, 99
 Geschäftstyp 88, 254
 Geschäftstypenansatz 67
 Geschäftsvorgänge 150
 Gesprächseröffnung 289
 Gesprächsnotiz 222
 Gesprächsvorbereitung 284, 287
 Gewinnmargen 159
 Global Sourcing 388
 Grid-Ansatz 286
 Grobsegmentierung 166
 Grunddaten 183

H

Handel 135
 Harvard-Konzept 303, 452
 Hybrid Selling 92

I

Ideengeber 332
 Image 205
 Inbound-Marketing 211
 Incoterms 258
 Indirekter Vertrieb 117
 Individualansprache 213
 Individualisierung 212, 332
 Industriegütergeschäft 204
 Industriegütermarketing 67
 Industriegütermarkt 109
 Informationsströme 150
 Informationsverhalten 86
 Informationsziele 238
 Innendienst 121
 Installation 323
 Instandhaltungsaufgaben 348
 Integration 16, 228
 Integrierte
 Marketingkommunikation 228
 Interaktion 211
 Interessenten 187, 191
 International Commercial Terms 258
 Internetauftritt 206

510 | *Stichwortverzeichnis***J**

Just in Time 389, 392

K

Kano-Modell 102
 Kapazitätsabgleich 254
 Kapazitätsplanung 264
 Kaufabschlüsse 209
 Kaufanreize 216
 Kaufentscheidungsprozess 86
 Kaufklassen 420
 Kaufverhalten 86
 Kennzahlen 482
 Kennzahlensystem 371
 Kernkompetenzen 384
 Key Account Management 122
 Kilokostenmethode 255
 Klassifikation 186
 Klassifizierungswürfel 417
 Kognitive Dissonanzen 351
 Kommunikationsinstrumente 205
 Kommunikationsmedien 209
 Kommunikationswirkung 228
 Kommunikatives CRM 38
 Kompetenzentwicklung 92
 Komplexität 483
 Konditionensystem 280, 312
 Konkurrenzanalyse 160
 Kontaktaufnahme 201
 Kontaktmethode 222
 Kontrolldimension 294
 Konversionsrate 47, 246
 Kotler's Law 154
 Kundenabwanderung 358
 Kundenakquisition 24, 210
 Kundenanfrage 230, 235
 Kundenbearbeitung 194
 Kundenbedarfslebenszyklus 23
 Kundenbehandlung 230
 Kundenberatung 229
 Kundenbewertung 176
 Kundenbeziehungslebenszyklus 23
 Kundenbindung 26, 154, 301
 Kundenbindungsinstrumente 31
 Kundenbindungsmanagement 26
 Kundenbindungsmaßnahmen 350

Kundenbindungsstrategien
 Gebundenheitsstrategie 30
 Verbundenheitsstrategie 27
 Kundendatenbank 184, 209
 Kundendeckungsbeitragsanalyse 278
 Kundendeckungsbeitragsrechnung 178
 Kundendienst 122, 162
 Kundendienststarten 123
 Kundendienstmanagement 343
 Kundenfluktuationsrate 48
 Kundenidentifikation 24, 102
 Kundeninformationen 183
 Kundenintegrationsprozesse 327
 Kundenkontaktpunkte 88
 Kundenlebenszyklus 23
 Kundenloyalitätsleiter 187
 Kundenmanagement 229
 Kundennutzeninformationen 278
 kundenorientierte
 Produktgestaltung 332
 Kundenplanung 175
 Kundenportfolio 179
 Kundenpriorisierung 188
 Kundenprofile 183
 Kundenqualifizierung 210
 Kundenrückgewinnungsmanagement
 33, 358
 Kundenrückgewinnungsrate 49
 Kundens Schulungen 349
 Kundensegmentierung 25, 175
 Kundensicht 79
 Kundensituation 238
 Kundenstatus 195
 Kundenstatusanalyse 187
 Kundenstrategie 100
 Kundentypen 230
 Kundenumwandlungsrate 191
 Kundenwert 25, 34, 45, 188
 Kundenwünsche 322
 Kundenzufriedenheit 28, 48, 352
 Kündigungsgrundanalyse 35
 Künstliche Intelligenz (KI) 89

L
 Langfristigkeit 15
 Lastenheft 230
 Lead User 332

- Lead-Generierung 190, 191
 - Lead-Management 191
 - Lead-Management-Prozess 58, 208
 - Lead-Nurturing 190
 - Leads 190, 191, 212
 - Leistungserstellung 320
 - Leistungsindividualisierung 332
 - Letter of Intent 293
 - Lieferanten 18
 - Lieferantenaudits 436
 - Lieferantenauswahl 431
 - Lieferantenbeurteilung 432
 - Lieferantenbewertung 467
 - Lieferantenbewertungsverfahren
 - Checklisten 435
 - Finanzanalyse 434
 - Gesamtpunkte 435
 - Kostenanalyse 434
 - Netzdiagramme 435
 - Preisstrukturanalyse 435
 - Profilvergleiche 435
 - Scoring-Modelle 435
 - Lieferantenentwicklung 471
 - Lieferantenhierarchie 390
 - Lieferantenpool 429
 - Lieferantenselbstauskunftsbogen 434
 - Lieferantenstrategien 394
 - Lieferbedingungen 258
 - Lieferbereitschaft 472
 - Lieferservicequalität 139
 - Lieferüberwachung 460
 - Lifetime-Umsatz 13
 - Local Sourcing 389
 - Lock-in-Effekt 69
 - Logistik 378, 390
 - Lösungsbündelung 112
 - Loyalitätsleiter 187
- M**
- Macht-Portfolio 179
 - Mailing-Kampagne 213
 - Mailing-Package 214
 - Make or Buy 384
 - Management Information System 147
 - Markenmanagement 311
 - Marketing Alignment Process 168
 - Marketing Audit 369
 - Markt- und Wettbewerbsanalyse 87
 - Marktanalyse 158, 419
 - Marktanteil 170
 - Marktattraktivität 169
 - Marktbearbeitungsstrategien
 - Marktarealstrategie 104
 - Marktfeldstrategie 102
 - Marktsegmentierungsstrategie 103
 - Wettbewerbsstrategie 104
 - Zeitstrategie 104
 - Marktbeobachtung 424
 - Marktplanung 157
 - Marktpotenzial 159
 - Marktpotenzialanalyse 158
 - Marktprognosen 425
 - Marktsegmentierung 166, 175
 - Marktwachstum 171
 - Mass-Customization 329
 - Materialbedarf 322
 - Materialgruppen 417
 - Materialwirtschaft 378
 - Meantime Between Failure 468
 - Meantime to Repair 468
 - Mediakommunikation 207
 - Mediengeführter Verkauf 204
 - Mediengestützter Verkauf 204
 - Mehrkanalabsatz 119
 - Mehrkanalsystem 121
 - Mehrkanalvertrieb 137
 - Menge 308
 - Messeauftritt 222
 - Messedurchführung 221
 - Messeerfolgskontrolle 222, 224
 - Messekommunikation 221
 - Messekonzept 220
 - Messen 217
 - Messenachbearbeitung 222
 - Messeplanung 218
 - Messestand 218
 - Messestandkonzept 220
 - Messgrößen 372
 - Mitarbeiterauswahl 142
 - Modifikationspreisansatz 255
 - Modular Sourcing 390
 - Multi-Channel-Absatz 119

512 | *Stichwortverzeichnis*

Multi-Channel-System 121
Multiple Sourcing 387

N

Nachbetreuung 350
Nachforderungen 305
Neukunden 190, 227, 309
Neukundenbetreuung 191
Nichtlineare Preispolitik 301
Normstrategien 171
Nutzung 465

O

Objektstrategien 390
OEM 71, 390
OEM-Geschäft 456
Öffentlichkeitsarbeit 205
Offer Preparation System 147
Offer-Screening 237
OLAP-Systeme 185
Operative Kundenbewertung 186
Opportunities 246
Order-to-Cash-Programm 324
Organisation 107, 395
Organisationsentwicklung 94
Organisationsformen 110
Original Equipment Manufacturer 71,
333, 390
Outbound-Marketing 211
Outsourcing 384

P

Paketpreis 300
Passives Telefonmarketing 211
Permission-Marketing 214
Personalisierung 212
Persönlicher Verkauf 203
Pflichtenheft 251, 432
Planung 364
Point of Sale Promotion 217
Portfolio-Felder 181
Portfolioverfahren 169
Positionierungsmatrix 414, 473
Postwurfsendung 213
Potenzialdaten 183
PPS-System 322, 461
Preis 270, 309

Preisalternative 276
Preisattraktionen 276
Preisbestimmung 254
Preisbildung 278
Preisbündel 300
Preisdifferenzierung 298
Preiserhöhung 281
Preisgestaltung 298
Preisimage 276
Preislogik 276
Preismanagement 268
Preissenkung 309
Preissenkungen 270
Preisstrategien 271, 277
Preissystem 279
Preistransparenz 273
Preistreppeneffekt 274
Preisverhandlung 281, 311
Preisverhandlungen 394
Preiswettbewerb 275
Printmedien 207
Priorisierung 188
Problemerkennung 409
Product Information System 147
Produktentwicklungsprozess 332
Produktgeschäft 69, 456
Produktinnovation 217
Produktionsprogrammplanung 322
Produktlebenszyklus 170
Produktstandardisierung 383
Produktstrategie 383
Profilvergleiche 240, 426
Profitabilität 14
Prognoseverfahren 172
Projektrisiken 333
Projektteam 249
Promotionmitarbeiter 216
Prototyp 217
Prozessevidenz 327
Prozesskostenrechnung 367, 481
Prozessmanagement 73
Prozessorientierung 73, 139
Pseudo-Individualansprache 213
Public Relations 205
Purchasing Card 404

Q

Qualifikationskriterien 243
Qualifizierung 429
Qualifizierungsprozess 237
Qualitätsmanagement 383
Qualitätsstandard 383
Quality Function Deployment 252
Quotenplanung 197

R

Rabatte 269, 313
Reaktionsdaten 183
Realisierbarkeit 239
Referenzkunden 296
Relationship Marketing 9
Requirement Management 407
Response 210
Responsecharakter 213
Responseelemente 208
Ressourceneinsatz 188
Ressourcenzuteilung 105
Revamping 467
Reverse Marketing 476
Risikoabdeckung 260
Rollenkonzept 399
Routenplanung 197
Rückgewinnungsanalyse 33

S

Sales Enablement 95
Sales Force Automation 148
Sales Forecasting 172
Sales Funnel 190
Sales Pipeline 190
Salesman Information System 147
Sandhaufen-Modell 482
Schlüsselkunde 124, 128
Schulungen 323
Scoring-Modelle 179, 241, 426
Search Engine Optimization 93, 203
Second Lifetime Value 35
Segmentattraktivität 168
Selbstkosten 255
Selektionsfunktion 229
Selling Cycle 75, 107, 371
Selling-Strategien 129
Serviceaufträge 346

Serviceorientiertes CRM 41
Serviceorientierung 41
Servicetelefon 211
SERVQUAL-Zufriedenheitsmessung 352
Share of Wallet 13
Single Sourcing 387
Single-Selling 129
Skonto 269, 309
Social Selling 92, 93, 203
Sourcing Management 385
Spezialisten 112
Staff Promotion 216
Stammkunden 187, 227
Störungen 467
Strategic Selling 130
Strategiearten 102
Strategische Zielgruppenbewertung 186
Supply Chain Management 379, 392
Supply Management 378
SWOT-Analyse 163
System Postwurf-Spezial 213
Systemgeschäft 30, 69, 456

T

Target Costing 447
Target Pricing 257
Team Selling 144, 204
Technischer Kundendienst 343
Telefon 208
Telefonmarketing 210
Telemarketing-Kampagnen 212
Teleservicesysteme 347
Terminplanung 254
Terminquote 193
Total Cost of Ownership 423
Total-Cost-of-Ownership-Analyse 257
Total-Sales-Quality 193
Trade Promotion 216
Transaktion 295
Transaktionskosten 296
Transaktionsmarketing 9
Transaktionsnutzen 297
Transaktionspotenzial 46
Travelling Salesman Problem 197

514 | *Stichwortverzeichnis***U**

Unternehmensplanung 363
 Unternehmensstrategie 185
 Up-Selling 16, 130, 352

V

Value Marketing 290
 Value-based Selling 257
 Verfügbarkeit 466
 Vergleichsrechnungen 367
 Vergütung 144
 Verhandlung
 Anbietersicht 303
 Kundensicht 451
 Verhandlungsdruck 237
 Verhandlungskompetenz 307
 Verhandlungsmanagement 193
 Verhandlungsphase 307
 Verkaufsförderung 215
 Verkaufsforneln 284
 Verkaufsformen 122
 persönlicher Verkauf 203
 Verkaufsgitter 286
 Verkaufsorganisation 112
 Verkaufsprozess 192
 Verkaufstrichter 190
 Verkaufstrichtermanagement 222
 Versorgungssicherheit 391
 Vertragsabschluss 451
 Vertragsformen 453
 Vertragsinhalte 306, 452
 Vertragsmanagement 334
 Vertragstypen 306
 Vertragsverhandlungen 451
 Vertrieb 2, 73, 75, 83, 109, 121, 162, 182,
 188, 229, 280, 371
 Vertriebsaufgaben 110
 Vertriebsbezirkseinteilung 195
 Vertriebscontrolling 361
 Vertriebsinformationssysteme 147
 Vertriebsleiter 146
 Vertriebslogistik 138
 Vertriebsmanagement 2, 270, 486
 Vertriebsorganisation 107, 114
 Vertriebsorientiertes CRM 39
 Vertriebspartner 105, 138
 Vertriebsplanung 195, 363

Vertriebsposition 145

Vertriebsprozess 75
 Vertriebsstrategie 99
 Vertriebswege 137
 Vertriebsziele 100
 Vorfertigung 330
 Vorklärung
 Anbietersicht 283
 Kundensicht 445
 Vorklärungsgespräch 294
 Vorqualifizierung 192

W

WALVATAW 286
 Warenwirtschaftssystem 146
 Wechselbarrieren 30, 154
 ökonomische 30
 psychische und soziale 30
 rechtliche 30
 technische 30
 Wertanalyse 410, 475
 Wettbewerberanalyse 162
 Wettbewerber-Dashboard 162
 Wettbewerberprofile 161
 Wettbewerbsanalyse-Netzwerk 162
 Wettbewerbsbeobachtung 160
 Wettbewerbsposition 164
 Wiederholungskauf 411
 Wiederkaufbereitschaft 48
 Wiederkauftrate 48
 Win-Win-Situation 284, 310, 446

Z

Zahlung 461
 Zahlungsbedingungen 259
 Zahlungsbereitschaft 279
 Zentralisierung 112
 Zentralisierungsgrad 399
 Zertifizierung 436
 Zielgruppe 185
 Zielgruppenbestimmung 210
 Zielkosten 447
 Zielpreis 447
 Zielvereinbarung 308
 Zufriedenheitsmodell 352
 Zuliefergeschäft 71
 Zuschlagskalkulation 256

