

Stichwortverzeichnis

- 4-Box-Modell 211, 213, 214
- A** Adidas 99, 166
 After Sales Service 77
 agiles Arbeiten
 – zwölf Prinzipien 268
 Agiles Manifest 267
 Agilität 144, 267
 Akquise 79
 Akquisition 156
 Akquisitionsstrategie 216
 Alexa 60
 Algorithmus 86
 Alibaba.com 14, 36, 125, 131
 Amazon 53, 60, 64, 145, 165
 Analysen 127
 Angst vor Veränderungen 191
 Augmented Reality 135
- B** B2C-Strategie 132
 B2C-Vertriebsstrategie 133
 Bearbeitungsmuster 107
 Behavioral Economics 60
 Bequemlichkeit 68
 Big Data 20, 32, 41, 44
 Big-Data-Matrix 45
 Big-Data-Potenzialanalyse 44
 Botschafter in der Organisation 181
 Business Analytics 47
- C** Coca-Cola 99, 170
 Convenience. *siehe* Bequemlichkeit
 Conversion Rates 37
 Customer Centricity 14
 Customer Experience 36, 40, 93, 94, 98, 101, 110, 128, 129, 140, 142, 145, 147, 150, 153, 232
 Customer Experience Management (CEM) 38, 139, 150, 229
 Customer Journey 11, 14, 32, 34, 37, 40, 50, 83, 86, 117, 127, 153, 172
 Customer Lifetime Value 72, 157
 Customer Relation Management (CRM) 151
 Customer Relationship Management (CRM) 116, 207, 229
 Customer Success Management (CSM) 72, 139, 229, 232
 Customer Value 71, 87, 147
- D** Data Lake 53
 Data Management Plattform (DMP) 49
 Data Mining 47
 DataLake 44
 Daten 41, 51
 Datenanalyse 120
 Datenschutz 34
- E** E-Commerce 13, 31
 E-Commerce-Plattform 135
 Elunic 260
 Employee Experience 147
 Employer Branding 136, 147
 Erlebniswirtschaft 34
 Experience Economy 34
- F** Fehlertoleranz 192
 Forecast-Planung
 – agile 114
 Führung
 – agile 266
 – Kreismodell 248
 Führung im Vertrieb 235
 Führungskraft
 – Position in Bezug auf Teams 255
 – Positionierung in Bezug auf Teams 250, 252, 254
 – Rolle 240
- G** Geo-Profiling 134
 Geschwindigkeit 13, 53, 93, 114, 170, 193
 Google 82, 260
- H** Haribo 99
 Homo Digitalis 33
- I** Industrie 4.0, 27
 Intelligenz
 – künstliche 29
 Internets der Dinge (Internet of Things) 144
- K** Kanban 271
 Key Performance Indicator (KPI) 27
 Kommunikationswege
 – digitale 142
 Kondratjew, Nikolai 23
 Konservierungsdruck 192

- KPIs 220, 222, 225
 Kunde 217
 – Berater 77
 – Filmkritiker 78
 – Meinungsmacher 75
 – Musikredakteur 78
 – neuer 67
 – Produktentwickler 78
 – Produkttester 75
 Kundenakquise 218
 Kundenbedürfnisse 79
 Kundenbindung 100, 218
 – digitale 129
 Kundenerlebnis 34
 Kundenpotenzial
 – individuelles 141
 Kundensegmentierung 107, 108
 Kundenwert. *siehe* Customer Value
 Künstliche Intelligenz 54, 163, 202
- L** Leadership 235
 – agiles 266
 Lebensertragswert. *siehe* Customer Lifetime Value
 Lebensertragswert eines Kunden. *siehe* Customer Lifetime Value
 Lego 99
 Leistungsversprechen 103
 Loyalty Management 73, 140
- M** Macht 188
 Marketing 125
 Marktbearbeitung 215
 Messbarkeit 224
 Mettler, Johannes 196
 Millennials 69
 Mitarbeiter 244
 Mobile 134
 Mobilität 40
 Mono-Kanal-Vertriebe 26
 Motivation
 – intrinsische 244
 Mud Jeans 40
 Multichannel-Strategie 35, 104, 120, 136
 Multichannel-Vertrieb 265
 – Erfolgsfaktoren 137
- N** Neo-Ökologie 67
 Neuro-Marketing 32
- O** Omnichannel-Management 40, 110, 132, 136, 140
 Omnichannel-Strategie 35, 65, 95, 104, 120, 128, 133, 136, 139, 147, 153
 Online Relevant Sets (ORS) 80, 145
 Online-Bank 28
- P** PDCA-Ansatz 228
 Point-of-Sale (POS) 75
 Point-of-Tell (POT) 75
 Preisdiktat 39
 Preisfindung 56
 Preisorientierung 68
 Produktentwicklung 158
 Profitabilität
 – Kunde 72
 Programmatic Ad Buying 37
 Programmatic Buying 14
 Projektteam 183
 Pull-Marketing 33
- Q** quick wins 178
- R** Realität
 – faktische 242
 Realitätsebenen 241
 Relationship Management 87
 Relevant Set 80, 132, 145, 153
 Ressource
 – Mitarbeiter 118
 Retention Management 156
- S** Sales Controlling 220
 Sales-Philosophie 210
 Sales-Steuerung 226
 Salesforce 160
 Schaub, Jonas 260
 SCRUM 271, 272
 Service 122
 Share Economy 265
 Shared Economy 40
 Smart Data 32, 41, 44, 46, 49
 – Nutzen 47
 Social Marketing 32
 Social-Media-Marketing 35
 Stakeholder-Analyse 175
 Stakeholder-Kommunikation 181
 Sugarman, Stan 160
- T** Targeting 36
 Teams
 – selbstlernende 185
 – selbstorganisierende 185
 Tesla 71, 89
 Touchpoint 82
 Transformation 173, 175
 Transformationsprozess 237
 – Grundlagen 175
 Transparenz 189
- U** Unternehmenswissen 143
 User Driven Content 75
 User Generated Content (UGC) 67



- V** Vergleichsportale 14
Verhandlung 70, 217
Verkaufskanäle 159
Verkaufssteuerung
– agile 275
Vertrieb 4.0, 92
Vertriebs- und
Kommunikationskanäle 104
Vertriebskanäle 124
– digitale 17
Vertriebsstrategie 4.X 94, 175
– Erklärungsmodell 97
– Themen 100
Vertriebssteuerungssystem 207
- W** Warkning, Patrick 260
Werbung
– virale 32
Wiki-System 143
Wissensmanagement 142
Wissensmonopole 189
- Z** Zeit 193
Zieldefinition 222
Ziele
– kaufmännische 179
Zielformulierung 177
Zielgruppe 141
Zielgruppen 100



