

Stichwortverzeichnis

Symbols

4K-Standard 134
4P 55

A

Abbruchquote 182
Account Based Marketing 177
Account Manager 104
After Sales 191, 217
After-Sales-Service 223
AI 155
Aktives Zuhören 149
A-Kunde 66
Algorithmus 80, 170
Alleinstellungsmerkmal *siehe* USP
Alphabet 98
Altman, Sam 98
Amazon 98
Angebotsabgabe 216
Angebotsvideo 139
Referenzprojekt 140
Apple 98
Apps 48
AR 62, 72, 188
mittelständische Unternehmen 187
Artificial Intelligence 155
Asynchrone Kommunikation 104
Audio-Gespräch 128
Auftragserteilung 191
Augmented Reality 62 *siehe* AR
Außendienst 150, 162, 166
Außendienstmitarbeiter 51
Automatisierung 39

B

B2B 38, 40, 48, 62, 162
Newsletter 122
Online-Shops 189
-Prozesse 40

B2B-
Plattform 190
B2B-Vertrieb 124
B2C 38, 40, 48, 172, 173, 213
-Plattform 190
-Prozesse 40
B2E 38, 39
Bedarfsanalyse
professionelle 221
Bedarfskatalog 63
Beim Einkaufen helfen 33, 42
Benutzerfreundlichkeit 96
Berater
externer 207
Bestandskundenentwicklung 151, 192
Besuchsbericht 143
Betriebssystem 62, 95
Notebook 95
Smartphone 96
Tablet 96
Beziehungsaufbau 171
Big Data 46
Bildschirm-Teilen 137
B-Kunde 66
Brand Awareness 79
Business-Mail 116
Business-Netzwerk 179
Business-Plattform 78, 84, 94, 170
Business-Segment 190
Business-to-Administration *siehe* B2A
Business-to-Business *siehe* B2B
Business-to-Consumer *siehe* B2C
Business-to-Everyone *siehe* B2E
Buying-Center 38, 42, 214–215
-Analyse 39
-Rollen 39–40

C

C2C 38
Change Management 60, 64
Change-Projekt 231
Chat 93, 123
Chatbot 63, 97, 124–125
Chatfunktion 123
ChatGPT 97, 156
Chatsystem 125
C-Kunde 66
Cloud 90
Cloud Computing 46
Cloud-Telefonie 128
Cold Call 106, 192
Collaboration 126
Content 122
hochwertiger 179
wertvoller 193
Content-Erstellung 171
Content-Marketing 47
Content-Strategie 206
Corporate Influencer 173, 175–176
CRM 48, 52, 92, 97, 141, 145
-Dashboard 92
-System 49, 52, 63
CRM-Software 96
auswählen 144
CRM-System 92, 142
CentralStation 93
HubSpot 92
Kleinunternehmen 145
Microsoft Dynamics 365, 92
Oberfläche 152
Pipedrive 92
Salesforce 92
SAP CRM 92
Zoho CRM 92
CRM-Umsetzung 146
Cross-Selling 151, 219–220, 222
Customer Centricity 36, 43, 191, 234

Customer Journey 80
 Customer Relationship
 Management *siehe* CRM
 Customer Success
 Management 151
 Customer-to-Customer *siehe*
 C2C
 Cybersicherheit 88, 98

D

Datenintegrität 152
 Datenmanagement 98
 Datenminimierung 149
 Datenschutz 133
 Datenschutzbeauftragter 133,
 148
 Datenschutzgrundverordnung
 (DSGVO) *siehe* DSGVO
 Datensicherheit 97
 Deckungsbeitrag 200
 Dialogmarketing 52, 117
 Dienstwagen 87
 Digital Sales 39
 Digital Sales Room 233
 Digitale Direktansprache 193
 Digitale Transformation 197
 Digitaler Verkaufsraum 196
 Digitalisierungsplan 202
 Digitalisierungsprojekt 199
 Digitalisierungsstrategie 188
 Direktansprache
 digitale 193
 Distributionspolitik 56
 Docking-Station 91
 Dokumentenkamera 135
 Double-Opt-in 122
 DSGVO 133, 147, 159, 182
 Grundsätze 148
 Umgang 148

E

E-Commerce 189
 E-Commerce-Plattform 63
 Effizienz 64
 Einkauf
 digitaler 36
 Einkaufsprozesse 40, 42
 Einstellung im Vertrieb 41
 Eins-zu-eins-Nachrichten
 193

E-Mail 113
 E-Mail-Flut 118
 E-Mail-Marketing 121
 Empfehlungen 166
 Ende-zu-Ende-
 Verschlüsselung 89
 Erreichbarkeit 219
 Event-Agenturen 184
 Exklusivität 223
 Expertenwissen 179

F

Faktor Mensch 43, 77
 Feed 170
 Feedback
 von Kunden 82
 Fehlinvestitionen 188
 First Party Data 186
 Flywheel-Modell 191
 Folgeaufträge 151
 Freebie 122

G

Generative AI 156
 Geruchssinn 72
 Geschmackssinn 72
 Gestik 74
 Google Analytics 186

H

Hacker 89
 Hackerangriff 89, 97
 Head-Mounted-Display
 186
 Headsets
 integrierte 135
 Hohe Schule des Verkaufens
 109
 Homeoffice 89, 163
 Hören
 digitales 71
 Hörsinn 71, 73
 Hybrid Selling 132, 161, 165,
 166, 210

I

Immersion 187
 Influencer 172
 Influencer-Marketing 48
 Inhouse Sales 66

Innendienst 150
 Inside Sales 151
 Instagram 98
 Instant Messaging 105
 Intent Data 185–186
 Intuition 77
 IT-System
 Akzeptanz 97

J

Jitsi Meet 133

K

Kalender-Tool 108
 Kaltakquise 192
 Käuferlebnis 187
 Key Account 65, 201
 Key Account Management
 39, 141, 151, 162, 200, 221
 Key Account Manager 201
 Key Performance Indicator
 (KPI) 209
 KI 45–46, 48, 60, 77, 98, 103,
 125, 155–156, 194, 203
 KI-Nutzung 49
 KI-Tool 98
 Kollaboration 126
 Kollaborations-Plattform 52
 Kollaborations-Software
 126
 Kommunikation
 digitale 75
 nonverbale 74–75
 synchrone 71
 Kommunikationskanal 110
 Kompetenz
 digitale 99
 Kompetenzprofile
 neue 149
 König Kunde 36
 Kontinuierlicher Verbesser-
 ungsprozess *siehe* KVP
 Körpersprache 74
 Kunden im Mittelpunkt 36
 Kundenentwicklung
 191–192, 219–220
 Kundenerlebnis 82
 Kundenfeedback 108
 Kundenkommunikation 93,
 103

Kundenorientierung 41, 84
 Kundenpräsentationen 88
 Kundenzentrierung 36
 Künstliche Intelligenz *siehe*
 KI
 KVP 51, 57, 65, 143, 218
siehe Kontinuierlicher
 Verbesserungsprozess

L

Landingpage 122, 182
 Lead 46, 49, 54–55, 81, 151,
 164
 qualifizierter 81
 Leadgenerierung 47, 151,
 167, 182, 191, 206
 LED-Panel 135
 LinkedIn 98, 121, 170, 173,
 220
 LinkedIn Learning 177
 Live-Chat 105

M

Mailadressen 121
 Markenbekanntheit 79–80,
 171
 Markenbotschafter 173, 175,
 220
 Markenstrategie 78
 Marketing 45
 Marketingabteilung 206
 Marketingkampagne 92
 Marketing-Mix 55, 57
 Marketingstrategie 57
 Massen-E-Mails 121
 Medienbrüche 54
 Mehrabian, Albert 75
 Mehrabian-Regel 75
 Mehrwert schaffen 81
 Messenger-Dienst 123,
 129
 Messenger-Tools 105
 Meta 98
 Microsoft 98, 365 52
 Microsoft Teams 114, 126,
 133
 Mimik 74
 Mindset 41, 82
 digitales 41
 für digitalen Vertrieb 82

Mixed Reality 187
 Multi-Faktor-
 Authentifizierung 89
 Musk, Elon 98

N

Nachfassen von Angeboten
 216
 Nachhaltigkeit 81
 Neukundenakquise 59
 Neukundengewinnung 151,
 192, 194–195, 210
 Newsletter 46, 119
 -Abonnement 186
 -Abonnent 122
 -Marketing 122
 -Tool 122
 -Verteiler 120
 Notebook 51, 88, 90
 Einsatzgebiete 88

O

OBS Studio 135
 Offline-Verkauf 63
 Ökonomisches Prinzip
 198
 One-Face-to-the-Customer
 124
 Online
 -Event 183–184
 -Messe 184
 -Shop 158, 178
 -Verkauf 163
 Online-Marketing 52–53, 80
 Reichweite 79
 Übergang zum Sales 55
 Online-Präsenz 63
 Online-Sales 52
 Online-Shop 23, 54–55, 189
 Online-Verkauf 63
 OpenAI 98
 Open-Source-Lösung 133
 Opportunity 191

P

Pain-Point 122
 Pareto-Prinzip 65, 151
 PDCA-Methode 51, 143
 Personal Branding 174
 Personendaten

löschen 148
 Rechtmäßigkeit 148
 Zweckbindung 148
 Phishing 89
 Power-User 176
 Problemlösungskompetenz
 219
 Projektmanagement 94
 Prompt 156
 Provisionierung 217, 219

Q

Quick-Wins 65

R

Reality-Virtuality-Continuum
 187
 Recruiting 209
 Referenzen 166, 220
 Reichweite 79–80
 Reisekosten
 sparen 187
 Responsequote 192
 Return on Investment 206
 Rezensionen 166
 Riechen
 digitales 72
 Rückmeldungsquote 107

S

SaaS-Vertrieb 151
 Sales Circle 192
 Sales Enablement 152
 Sales Funnel 191
 Sales für cloudbasierte
 Software *siehe*
 SaaS-Vertrieb
 Sales Intelligence 186, 188
 Sales Navigator 176
 Sales Representatives
 51, 211
 Sales Trigger 177, 185–186
 Sales und Marketing
 Schnittstellen 47, 49
 Sales-Mix 56–57
 Sales-Navigator 177
 Sales-Pipeline 191
 Sales-Prozess 191
 Sales-Strategie 207
 Sales-Team 210

- Sales-Transformation 60
 - Sales-Trigger-Software 185
 - Sales-Zyklus 189
 - Schlüsselkunden 141, 194
 - Schmecken
 - digitales 72
 - Schnittstellen 49
 - Schnittstellenverantwortlicher 52
 - Schreibtisch
 - höherverstellbarer 135
 - Search Engine Optimization *siehe* SEO
 - Sehen
 - digitales 70
 - Sehsinn 70, 73
 - SEO 206
 - Sharepoint 94
 - Sinne des Menschen 69
 - Sinneskanäle 73, 134
 - Smalltalk 70, 76, 136, 229
 - Smmarketing 45, 57
 - Smartphone 90
 - Smartwatch 91
 - SMS 123
 - Social Media 45, 49, 53, 62–63, 79, 84, 94
 - Social Media Marketing 46–47, 169, 171
 - Social Selling 48, 169, 171, 174, 178
 - Social-Media-Plattformen 80
 - Social-Media-Präsenz 79
 - Software
 - Auswahl 134
 - Lösungen 129
 - Plattform 126
 - Software-Tools 94
 - Sogeeffekt 193
 - Solo-Selbstständiger 183
 - Speicherbegrenzung 149
 - Sprachassistent
 - virtueller 126
 - Sprachnachrichten 129
 - Sprachnachrichten im Vertrieb 129
 - Standard
 - Repertoire 113
 - Version 145
 - Zeitraum 137
 - Suchmaschinenoptimierung (SEO) 47
 - Synchrone Kommunikation 104
- T**
- Tablet 51
 - Tasten
 - digitales 71
 - Tastsinn 72
 - Telesales 162, 211
 - Third Party Data 186
 - Topkunden 165, 195, 221
 - Touchpoint 41, 69, 80, 161
 - analoger 36
 - digitaler 36
 - Transformation
 - digitale 46, 48, 61, 95, 98, 202
- U**
- Unique Selling Proposition *siehe* USP
 - Unternehmenskommunikation 193
 - Unternehmensstrategie 207
 - Upselling 220
 - Urheberrecht 159
 - USB-Podcast-Mikrofone 135
 - USP 78
 - benennen 79
- V**
- Verkauf
 - analoger 41, 69
 - digitaler 69
 - fokussierter 81
 - Verkaufen
 - digitales 142
 - Verkaufsabschluss 213
 - Verkaufsdialog
 - klassischer 70
 - Verkaufsgespräch 107
 - digitales 73, 76
 - persönliches 69, 108
 - virtuelles 136
 - Verkaufsgespräche
 - virtuelle 66
 - Verkaufs-Mix 97
 - Verkaufsprozess 217
 - Phasen 215
 - Verkaufsprozesse
 - digitale 41
 - Digitalisierung der 39
 - Konfiguration der digitalen 39
 - Verkaufsraum
 - digitaler 233
 - Verkaufsstrategie 81
 - Verkaufsveranstaltungen
 - digitale 211
 - Vernetzung 152
 - Versicherungsbranche 110
 - Vertriebs- und Marketingstrategie integrierte 57
 - Vertriebsabteilung
 - modern aufgestellte 151
 - zukunftsorientierte 150
 - Vertriebsaktive Zeit 232
 - Vertriebsorganisation 82
 - Vertriebsprozess 36, 213, 217
 - digitaler 41, 53
 - Vertriebsstrategie 56–57, 78, 205, 208
 - digitale 150
 - Vertriebstrichter 191
 - Video-Akquise 139
 - Video-Anruf 94
 - Video-Call 80, 131, 210
 - Video-Content 136
 - Video-Gespräch 70, 131, 195
 - Video-Kaltakquise 139
 - Video-Konferenz 131–132
 - Augenkontakt 136
 - Video-Meeting 93, 116, 227
 - Kleidung 136
 - Video-Meeting-Plattform 133
 - Video-Sequenzen 138
 - Video-Telefonie 59, 65–66, 71, 138
 - Video-Tool 76
 - VIP-Chat 124
 - Virtual Reality *siehe* VR
 - Voice Notes 129
 - Voicebot 125

VPN-Verbindung 89
VR 62, 72, 188
 Investitionen 187
 mittelständische
 Unternehmen 187
VR-Brille 186, 211

W

Wachstum 210
Webcam 134

Webcrawler 185
Webinar 181
Web-Konferenz 210
Web-Meeting 76, 138
Webseitentracking 186
WhatsApp 98, 126, 129
Whiteboard-Funktion 137
Whitepaper 46
Wiederholungskäufe 219, 222
WLAN 96

Y

YouTube 98

Z

Zielgruppenansprache
 fokussierte 81
Zoom 133
Zusatzverkäufe 220
Zweitkamera 135