

Mario Pufahl/Guido Happe

# **Innovatives Vertriebsmanagement**

Trends, Branchen, Lösungen



# Inhalt

## 1 Einleitung

## 2 Aktuelle Trends im Vertrieb

<i>Mario Pufahl (eC4u)</i> _____	11
Trendbereiche_____	11
Trendbeispiele_____	12

## 3 Branchen- und Unternehmenstrends\_\_\_\_\_23

Globales Multi-Channel-Management in der Luftfahrtindustrie <i>Claudia M. Hügel (Deutsche Lufthansa AG)</i> _____	25
Erschließung überregionaler Märkte im Automobilvertrieb mittels Internet <i>Heiko Gövert (Gövert GmbH)</i> _____	35
Internetnutzung in der Immobilienbranche - Eine empirische Studie <i>Matthias Neu (Fachhochschule Darmstadt)</i> _____	45
Minimierung von Kosten und Risiken mittels Sales-Outsourcing <i>Wolfgang Ober (European Access Group GmbH)</i> _____	55
Vertrieboptimierung in Banken: Ein Ansatz für das Retailgeschäft <i>Christoph von Stillfried (zeb/sales.consult)</i> _____	63
Effizienteres Kampagnen-Management durch unterstützende DWH- und CRM-Systeme - Ein Beispiel aus der Energiewirtschaft <i>Thomas Zwippel (saracus Consulting GmbH)</i> _____	75
Consumer Relationship Management - Vom Konsumenten lernen <i>Joachim Bochberg (Henkel Wasch- und Reinigungsmittel GmbH)</i> _____	86
Vertriebssteuerung mit der Balanced Scorecard <i>Guido Happe (Kienbaum Executive Consultants GmbH)</i> _____	100
Business Performance Management <i>Bodo Herlyn (Orenburg Deutsch/and GmbH)</i> _____	115
Telesales als Erfolgsfaktor in einer neuen Vertriebsstrategie <i>Hannes Haefele (Oracle Deutschland GmbH)</i> _____	126

<b>4</b>	<b>Produkt- und Dienstleistungstrends</b>	<b>145</b>
	Open Source CRM - Neue Wege bei Unternehmensanwendungen <i>Christoph Mueller (CRIXP Corporation)</i>	146
	Erhöhung des Produktnutzens durch Applikations- und Anwendungsberatung in der Spezialchemie <i>Heinz-Ulrich Stolte (OPC - Organisations Et Projekt Consulting GmbH)</i>	152
	Differenzierung durch Multi-Channel-Service <i>Frank Baumgärtner (TellSell Consulting GmbH)</i>	161
	Kundenwertorientierte Preisfindung - Ein Beispiel aus der pharmazeutischen Industrie <i>Martin Baumann (Capgemini Deutschland GmbH)</i>	176
<b>5</b>	<b>Personentrends</b>	<b>189</b>
	Blended Learning - Effiziente Mischung für Mitarbeiterqualifizierung im Vertrieb <i>Felicitas Schwarz (Thomson NETg)</i>	190
	Zukunftsweisende Mitarbeiterprofile <i>Oliver Barth (Kienbaum Executive Consultants GmbH)</i>	199
	Glaubwürdigkeit im Vertrieb - Chancen zu mehr Erfolg <i>Harry Wessling (axentiv AG)</i>	212
<b>6</b>	<b>Herausgeber und Autoren</b>	<b>225</b>