

# Inhalt

Abbildungsverzeichnis .....	7
Tabellenverzeichnis .....	8
1     Einleitung .....	9
2     Herausforderungen für den Vertrieb in heutigen Märkten .....	11
3     Persönliches Anforderungsprofil im Vertrieb .....	13
4     Wichtigste Eigenschaften eines Vertriebsmitarbeiters .....	15
5     Generelle Aspekte der strategischen Vorbereitung .....	17
6     Entwicklung einer operativen Vertriebsstrategie .....	20
6.1   Durchführung einer Marktanalyse .....	21
6.2   Wettbewerbsanalyse .....	24
6.3   Darstellung der erhobenen Daten .....	25
6.4   Ermitteln möglicher Markteintrittsbarrieren als Teil der Marktanalyse .....	27
6.5   Kundenidentifikation und der Begriff Buyer Persona .....	27
7     Aufbau eines operativen Marketing- und Vertriebsplans .....	31
8     Umsetzung eines Marketing- und Vertriebsplans .....	34
9     Distributionsmanagement .....	35
10    Zusammenspiel von digitalem und klassischem Vertrieb .....	40
11    Struktur eines Vertriebs- und Marketingteams (Demand Generation Center) .....	42
12    Klassischer Vertrieb .....	47
12.1   Führung und Entwicklung eines Vertriebsteams .....	48

12.2	Aufbau eines Verkaufsgespräches .....	50
12.2.1	Kontaktphase .....	52
12.2.2	Phase der Informationsgewinnung .....	53
12.2.3	Präsentationsphase .....	54
12.2.4	Entscheidungsphase .....	55
12.3	Besuchsvorbereitung .....	56
12.4	Fragetechnik .....	57
12.5	Einwandbehandlung .....	62
12.6	Nutzenargumentation .....	64
12.7	Verhandlungstechnik .....	66
<b>13</b>	<b>Digitaler Vertrieb und Marketing .....</b>	<b>71</b>
13.1	Website, Landingpages und Microsites .....	77
13.2	E-Mail-Marketing .....	79
13.3	Social Media .....	82
13.3	Webinare .....	85
13.4	E-Commerce .....	86
<b>14</b>	<b>Prinzipien der Kaufentscheidung .....</b>	<b>88</b>
<b>15</b>	<b>Kunden- und Verkäufertypologien .....</b>	<b>90</b>
<b>16</b>	<b>Vertriebsplanung und Vertriebscontrolling .....</b>	<b>93</b>
16.1	Sales Funnel Management .....	98
16.2	Lead Management .....	101
16.3	Bedeutung eines CRM-Systems .....	103
<b>17</b>	<b>Kundenbindung und Kundenzufriedenheit .....</b>	<b>105</b>
<b>18</b>	<b>Kundenbindungsmaßnahmen .....</b>	<b>109</b>
<b>19</b>	<b>Beschwerdemanagement .....</b>	<b>111</b>
<b>20</b>	<b>Die größten Fehler im Verkauf .....</b>	<b>113</b>
	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis .....</b>	<b>115</b>