

Inhalt	Seite
<u>Es begann mit Mustern und Listen...</u>	7
Der Versandhandel zwischen den Kriegen	8
Der Versandhandel nach der Währungsreform: Anteil am „Wirtschaftswunder“	8
Nach der Wiedervereinigung: Fast über Nacht ein Schub wie nie zuvor	10
Ein Blick über die Grenze: Wo die größten Versandfirmen zu Hause sind	11
<u>Werben, ordern, liefern – Eckdaten zum Kundenkontakt</u>	15
Warum kaufen die Leute per Katalog? Über die Vorzüge eines Vertriebsweges	17
Der Katalog hat immer offen: Einkauf ohne Ladenschluß	19
Bestellung per Post und Telefon – von jedem Ort aus möglich	20
Ein halbes Jahr stabile Preise – wer sonst gibt seinen Kunden so viel Sicherheit?	20
Die (Preis-)Vergleichbarkeit als weiteres Plus	20
Wer nach Katalog bestellt, kauft anonym	21
Ganz bequem... auf Raten gekauft	21
<u>Versandhandel – was genau ist das eigentlich?</u>	21
Neunmal Plus und Minus – Pro und Contra zum Einkaufen per Post und Katalog	22
<u>Versandhandel heute:</u> <u>Wie funktioniert Werben und Verkaufen per Post,</u> <u>bei steigendem Porto?</u>	25
Ohne Computer geht es nicht	26
Kunden, nicht nur per Katalog gewonnen	27
Sammelbesteller – und was daraus wurde	27
„Gut beraten – zu Hause gekauft“: Vertreter-Versender	27
Bald jeder zweite Auftrag per Telefon	28

	Seite
Mit Bildschirmtext zu neuen Ufern?	28
Tele-Shopping	29
Wann Kunden kaufen	29
Wer kauft im Versandhandel ein?	30
Versandhauskunden, wo sie wohnen...	31
...und was sie kaufen	33
Einkauf mit Recht auf Widerruf	34
Ein Wort zum Datenschutz	35
Werbepost – beliebter, als man denkt	36
Partner Post	37
Kauf nach Katalog – auch der Umwelt zuliebe	38
Das Versandgeschäft von morgen – eine Prognose	40
Statistische Daten über den Versandhandel	41
<u>Europa – und unsere Rolle in der Region</u>	47
Versandhandelsumsatz in Europa im Vergleich 1981 – 1992	47
Der europäische Versandhandelsmarkt, Schlüsselzahlen 1992	48
Im Mittelpunkt der Konsument – Europas Versender verpflichten sich freiwillig zum Kundenschutz	49
Unter dem gemeinsamen Dach: Die Europäische Vereinigung des Versandhandels (AEVPC)	50
<u>Bundesverband des Deutschen Versandhandels e. V. (BVH)</u> <u>– ein Porträt</u>	52
Mitgliedsfirmen des BVH	53
Stichwortverzeichnis	66