

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	9
1 Einführung: Performance Management und Measurement im Marketing.....	17
1.1 Marketing messbar machen — Der Paradigmenwechsel im Marketingmanagement	17
1.2 Ziele und Funktionen des Marketing Performance Measurement.....	20
1.3 Die Bedeutung des Marketing für den Firmenwert — Die Marketing Performance Chain.....	26
1.4 Die Phasen der Marketing Performance Chain.....	29
1.4.1 Marketingstrategien und -maßnahmen (Betrachtungsebene: Unternehmen) ...	29
1.4.2 Wirkungen auf Kunden (Betrachtungsebene: Kunden).....	31
1.4.3 Wirkungen auf Absatzmarkt (Betrachtungsebene: Markt).....	35
1.4.4 Messung des Wertbeitrags der Marketingaktivitäten (Betrachtungsebene: Unternehmen).....	36
1.4.5 Wirkungen auf Finanzmarkt (Betrachtungsebene: Markt).....	40
1.5 Aufbau des vorliegenden Buches	41
Teil I: Marketing Performance Management	45
2 Wertorientiertes Kundenmanagement.....	47
2.1 Ziele des Kundenmanagement	47
2.2 Kundenwertkonzept.....	48

Inhaltsverzeichnis

2.2.1	Kundenwertverständnis.....	48
2.2.2	Bestandteile des Kundenwertes	49
2.3	Strategien des Kundenmanagement.....	58
2.3.1	Beziehungsmarketing als Kernstrategie.....	58
2.3.2	Marktsegmentierungsstrategie	59
2.4	Maßnahmen des Kundenmanagement	62
3	Wertorientiertes Markenmanagement	66
3.1	Ziele des Markenmanagement	66
3.2	Markenwert-Konzept	67
3.2.1	Anbieterorientierte Perspektive: Monetärer Markenwert	68
3.2.2	Nachfragerorientierte Perspektive: Markenstärke.....	69
3.3	Markenstärke-Treiber als Ansatzpunkte des Markenmanagements.....	70
3.4	Instrumente des Markenmanagement	77
3.4.1	Strategien des Markenmanagement	78
3.4.2	Maßnahmen des Markenmanagement	83
4	Unternehmenswert-Management	85
4.1	Unternehmenswert-Konzept.....	85
4.1.1	Das Shareholder Value-Konzept.....	86
4.1.2	Das Stakeholder Value-Konzept	89
4.2	Value-based Management.....	90
4.3	Strategien zur Steigerung des Unternehmenswertes	92
4.3.1	Interne und externe Wachstumsstrategien.....	92
4.3.2	Kurzfristige vs. langfristige Wachstumsstrategien.....	100

Teil II: Wirkungen der Marketingaktivitäten.....	103
5 Wirkungen auf Kunden.....	105
5.1 Kundennutzen (Customer Value)	110
5.1.1 Produktnutzen, Beziehungsnutzen.....	110
5.1.2 Markennutzen (Brand Value)	116
5.2 Einstellung, Image.....	119
5.3 Kundenzufriedenheit.....	123
5.4 Vertrauen, Commitment, Kundenloyalität	126
5.4.1 Vertrauen	126
5.4.2 Commitment	127
5.4.3 Kundenloyalität	129
5.5 Kundenbindung.....	131
5.5.1 Kundenbindung i.e.S.	131
5.5.2 Kundenbindung i.w.S.	132
5.5.3 Kundenbindung und Unternehmenserfolg.....	133
5.6 Ist die Wirkungskette ein „Perpetuum Mobile“ für die Rendite?	136
6 Wirkungen auf Absatzmarkt	138
6.1 Wirkungen von Marketingmaßnahmen auf Markterfolgsgrößen	138
6.2 Heuristische Methoden.....	140
6.3 Marktreaktions-Modelle.....	141
6.3.1 Überblick.....	141
6.3.2 Marketingelastizitäten	142
6.3.3 Reaktionsfunktionen	144
7 Wirkungen auf Finanzmarkt.....	151
7.1 Notwendigkeit der Messung des Financial Impact von Marketingaktivitäten...	151
7.2 Der Zusammenhang zwischen Kundenwert und Börsenbewertung.....	153

Inhaltsverzeichnis

7.3	Customer Equity als Prädiktor der Aktienkursperformance	156
7.3.1	Customer Equity und Aktienkursentwicklung.....	157
7.3.2	Theoretischer Hintergrund.....	158
7.3.3	Untersuchungsdesign.....	159
7.3.4	Ergebnisse.....	163
7.3.5	Diskussion.....	163
7.4	Die Auswirkungen von Werbung auf die Aktienkursperformance	164

Teil III: Marketing Performance Measurement 167

8 Messung des Kundenwerts 169

8.1	Überblick über Ansätze der Kundenbewertung.....	169
8.2	Monetäre Ansätze der Kundenwertmessung.....	170
8.2.1	ABC-Analyse.....	170
8.2.2	Kundendeckungsbeitragsrechnung	172
8.2.3	Customer Lifetime Value-Ansatz.....	174
8.3	Nicht-monetäre Ansätze der Kundenwertmessung.....	182
8.3.1	Scoring-Modelle.....	182
8.3.2	Portfolio-Ansätze	184
8.4	Fallbeispiel zur Messung des Kundenwertes.....	186

9 Messung des Markenwerts 190

9.1	Anlässe und Gründe der Markenbewertung.....	190
9.2	Ansätze zur Messung des Markenwertes.....	195
9.2.1	Finanzorientierte Ansätze.....	197
9.2.2	Verhaltenswissenschaftliche Ansätze.....	203
9.2.3	Kombinativ-zweistufige Ansätze (betriebswirtschaftlich- verhaltenswissenschaftliche Ansätze).....	205
9.2.4	Input-Output-Modelle.....	214

9.3	Zusammenfassende Würdigung der dargestellten Ansätze	220
9.3.1	Stärken und Schwächen	220
9.3.2	Eignung der Modelle für bestimmte Bewertungsanlässe	223
10	Messung des Unternehmenswertes	225
10.1	Ansatz zur Messung des Shareholder Value	225
10.2	Schwächen des Shareholder Value-Konzeptes	229
10.2.1	Aggregationsproblematik	229
10.2.2	Engpassfaktor „Kunde“	230
10.3	Marktbasierte Assets als Bestandteile zur Steigerung des Unternehmenswertes	231
 Teil IV: Ausgewählte Instrumente des Performance Management		235
11	Benchmarking als Instrument eines wettbewerbsorientierten Performance Management	237
11.1	Ziele und Funktionen des Benchmarking	237
11.2	Systematisierung des Benchmarking und Arten von Benchmarks	241
11.3	Prozessmodell des Benchmarking	245
12	Ausgewählte Instrumente zur Steuerung der Marketingeffektivität	250
12.1	Das Marketing-Audit als Ansatz zur Effektivitätsbewertung	250
12.2	Audit der Prämissen, Ziele und Strategien	252
12.3	Audit der Marketing-Organisation	255
12.4	Audit der Marketinginstrumente	256

Inhaltsverzeichnis

12.4.1	Messung der Effektivität der Produktpolitik	256
12.4.2	Messung der Effektivität der Preispolitik	257
12.4.3	Messung der Effektivität der Kommunikationspolitik	258
12.4.4	Messung der Effektivität der Distributionspolitik	261
12.5	Beurteilung der Ansätze zur Steuerung der Marketingeffektivität	262

13 Ausgewählte Instrumente zur Steuerung der Marketingeffizienz 264

13.1	Marketingeffizienz als Dimension der Marketing Performance	264
13.1.1	Das Konzept der Marketingeffizienz	264
13.1.2	Aggregierte Marketingeffizienz	266
13.1.3	Disaggregierte Marketingeffizienz	267
13.2	Traditionelle Verfahren der Effizienzmessung im Marketing	270
13.3	Data Envelopment Analysis (DEA) als modernes Instrument zur Effizienzmessung im Marketing	274
13.3.1	Methodische Grundlagen und Grundprinzipien der DEA	274
13.3.2	Grafische Darstellung der DEA	277
13.3.3	Mathematische Darstellung der DEA	286
13.3.4	Würdigung der DEA als Instrument der relativen Effizienzmessung im Marketing	288

Teil V: Case Studies und Best Practices..... 293

14 Vertriebseffizienzanalyse 295

14.1	Analyseobjekt und Datengrundlage	295
14.2	Analyse auf Gesamtebene	297
14.2.1	Überblick über effiziente und ineffiziente Einheiten	297
14.2.2	Identifizierung der Performance Leader	298
14.2.3	Identifizierung der (In)Effizienztreiber	299

14.3	Analyse auf Teamebene	301
14.3.1	Analyse der Ist-Effizienz	301
14.3.2	Ableitung von Zielvorgaben und Soll-Ist-Abweichungskontrolle	301
14.3.3	Stärken-/Schwächen-Analyse und Handlungsempfehlungen	302
14.4	Analyse auf Einflussfaktorebene – DEA-Matrix.....	307
15	Werbeeffizienzanalyse	310
15.1	Analyseobjekt und Datengrundlage	310
15.2	Analyse auf Gesamtebene.....	316
15.2.1	Überblick über effiziente und ineffiziente Einheiten	316
15.2.2	Identifizierung der Performance Leader.....	317
15.2.3	Identifizierung der (In)Effizienztreiber.....	318
15.3	Analyse auf Banner-Ebene.....	321
15.3.1	Ableitung von Zielvorgaben und Soll-Ist-Abweichungskontrolle	321
15.3.2	Stärken-/Schwächen-Analyse und Handlungsempfehlungen.....	322
15.3.3	Effiziente Werbestrategien.....	326
16	Kundenbewertung.....	329
16.1	Ausgangssituation	329
16.2	Aufgaben im Projekt.....	330
16.3	Die Modellentwicklungs-Phasen	332
16.3.1	Datenaudit	332
16.3.2	Modellentwicklung.....	332
16.3.3	Modellkalkulation.....	334
16.3.4	Formale Darstellung des Modells.....	337
16.3.5	Datenbankimplementierung	339
16.3.6	Modellevolution.....	340

Inhaltsverzeichnis

16.4 Modellanwendung in der Marketingpraxis341

16.5 Zusammenfassung.....341

17 Ausblick..... 342

Literaturverzeichnis 347

Stichwortverzeichnis 375