

# Inhaltsverzeichnis

Zur Einstimmung.....	13
1. Marktplatz Innenmarketing.....	17
1.1 Was ist eigentlich Innenmarketing? .....	17
1.2 Was können Sie mit Innenmarketing erreichen? .....	21
1.3 Wie funktioniert das Marktsystem?.....	22
1.4 Die Zielgruppen im Innenmarketing .....	24
2. Hemmnisse in der Innenmarketingarbeit.....	29
2.1 Psychologische Hemmnisse.....	29
2.2 Organisatorische Hemmnisse.....	30
2.3 Fachliche Hemmnisse.....	39
2.4 Personelle Hemmnisse.....	40
3. Stärken Sie Ihre Beziehungen .....	45
3.1 Selbstmarketing.....	45
3.2 Netzwerke und Beziehungen.....	47
3.3 Teamentwicklung.....	48
4. Die Planungsphasen der Innenmarketingkonzeption .....	53
4.1 Der Konzeptionsaufbau .....	53
4.2 Die Analysephase.....	58
4.3 Die Konzeptionsphase.....	59
4.4 Die Gestaltungsphase .....	59
4.5 Die Realisierungsphase.....	60
4.6 Die Kontrollphase.....	62
4.7 Die Relaunchphase.....	63
5. Umsetzungsempfehlungen für die Analysephase.....	65
5.1 Beschaffung von Marktinformationen.....	65
5.2 Wirtschaftsfaktor Tourismus .....	66
5.2.1 Das Ursache-Wirkung-Prinzip .....	68
5.2.2 Berechnung des Wirtschaftsfaktors .....	69
5.3 Befragungen.....	78
5.3.1 Die Gästebefragung.....	78
5.3.2 Die Innenmarketingbefragung .....	88
6. Die Konzeptions- und Gestaltungsphase.....	99
6.1 Die Konzeptionsphase.....	99
6.1.1 Die Formulierung von Innenmarketingzielen .....	99
6.1.2 Die Innenmarketingstrategien.....	103
6.2 Die Gestaltungsphase .....	105
6.2.1 Die Leistungspolitik.....	105
6.2.2 Die Kommunikationspolitik .....	109
6.2.3 Die Anreizpolitik.....	114

7. Die Realisierungsphase.....	117
7.1 Der Maßnahmenplan .....	117
7.2 Maßnahmenbeispiele für Innenmarketingstrategien .....	119
7.3 Seminarveranstaltungen planen und vorbereiten .....	122
7.4 Praxisbeispiele für ausgewählte Zielgruppen .....	126
7.5 Die Initialisierung eines Innenmarketinggremiums.....	148
8. Die Kontroll- und Relaunchphase .....	155
Einsichten und Aussichten .....	157
Beraterprofil.....	160
Weitere lesenswerte Veröffentlichungen .....	162
Literaturverzeichnis .....	163
Bücher .....	163
Zeitschriften / Broschüren .....	163
Stichwortverzeichnis.....	165