

Inhalt

Vorwort

1	Zum Einstieg in das Thema	9
1.1	Szenario des Wettbewerbs in Stichworten	9
1.2	Trends der Computertechnologie in Stichworten	9
1.3	Aktionsbedingungen des Verkäufers in Stichworten	10
1.4	Empfehlungen für die Unternehmensleitung	11
1.5	Zum Aufbau dieser Schrift	11
1.6	Projektablaufplanung	12
2	Nutzen für das Unternehmen und seine Außendienstmitarbeiter	15
3	Information und Motivation der Mitarbeiter (mit drei Beispielen)	19
4	Bedarfsermittlung im Unternehmen	25
	Prüfliste 1	
	Rationalisierung der Verkaufsabwicklung	27
	Prüfliste 2	
	Informationsaustausch zwischen Außendienstverkäufern und Verkaufsleitung	33
	Prüfliste 3	
	Objektive und flexible Verkaufsorganisation	39
	Prüfliste 4	
	Integration des Produktverkaufs in das Marketing-Mix	43
5	Elektronische Kommunikationstechnologie	45
5.1	Basis-Element Computer	46
5.2	Satellitencomputer	51
5.2.1	MDE = Mobile Datenerfassung	51
	Prüfliste 5	53
5.2.2	Tragbare Computer	58
	Prüfliste 6	61
5.2.3	Audiovisuelle Computersysteme	67

5.3	Telekommunikation	70
5.3.1	BTX — Bildschirmtext	70
5.3.2	Mailbox, Telebox, Electronic-Mail, Voice-Mail	75
5.3.3	Telefon, Telex, Teletex, Telefax	77
5.3.4	Funkdienste, Funktelefon	82
5.3.5	Kabelfernsehen, Satellitenfernsehen, Videotext	83
5.4	Datennetze der Deutschen Bundespost	84
5.4.1	Modem, Akustikkoppler	85
5.4.2	Datenfernübertragung DFÜ	86
6	Die Datenbank als Basis der Steuerungs- und Informationssysteme	91
6.1	Gliederung und Inhalte einer verkaufsgerechten Datenbank	95
	Prüfliste 7 — Kundendaten	99
	Prüfliste 8 — Produktdaten	103
	Prüfliste 9 — Marktdaten	107
	Prüfliste 10— Unternehmensdaten	111
	Prüfliste 11— Personendaten	117
6.2	Gestaltung von Dateien	121
6.3	Aktualisierung der Datenbank	124
6.4	Sicherung des Zugriffs auf Datenbestände	125
6.5	Datenschutzbestimmungen	126
6.6	Öffentliche Datenbanken	127
7	Kommunikationslexikon	129
8	Fallbeispiele	141