

## INHALTSVERZEICHNIS

---

	<u>Seite</u>
I. Teil: Grundlagen	
1. Problemstellung und Aufbau der Arbeit	1
2. Grundlagen und Struktur der Auswahlentscheidung über die Einstellung neuer Außendienstmitarbeiter	8
2.1 Zum Begriff der Personalauswahl	8
2.2 Phasen des Personalauswahlprozesses	10
2.3 Die Organisation der Auswahl von Außendienstmitarbeitern	17
2.4 Besondere Probleme der Auswahl von Außendienstmitarbeitern	19
3. Grundlagen der Ermittlung von Auswahlkriterien für Außendienstmitarbeiter	21
3.1 Funktionen und Aufgaben eines herstellereigenen Außendienstes	21
3.1.1 Vorbemerkungen	21
3.1.2 Die Verkaufsfunktion	24
3.1.3 Die Kontaktpflege- und Kundendienstfunktion	40
3.1.4 Die Verkaufsförderungsfunktion	49
3.1.5 Die Informationsbeschaffungsfunktion	56
3.1.6 Die Berichtsfunktion	65
3.1.7 Die Planungsfunktion	72
3.1.8 Zusammenfassung und Ausblick auf einige wesentliche Entwicklungstendenzen der Funktionen bzw. Aufgaben von Außendienstmitarbeitern	83
3.2 Die Verschiedenartigkeit von Außendiensttätigkeiten	88
3.2.1 Theoretische Klassifikationen und ihnen zugrunde liegende Unterscheidungsmerkmale außendienstlicher Tätigkeiten	88
3.2.2 Möglichkeiten einer empirischen Klassifikation von Außendiensttätigkeiten	98

	<u>Seite</u>	
3.2.3	Schlußfolgerungen für ein systematisches und methodisch gesichertes Vorgehen zur Bestimmung von Anforderungsmerkmalen bzw. Auswahlkriterien für Außendienstbewerber	102
4.	Methodische Ansätze zur Bestimmung von Auswahlkriterien für Außendienstmitarbeiter	112
4.1	Stellenanalyse und -beschreibung als Grundlage der Ermittlung von Anforderungen an Außendienstmitarbeiter	112
4.1.1	Begriffliche Grundlagen	112
4.1.2	Vorteile von Stellenbeschreibungen für Planung und Einsatz eines Außendienstes	116
4.1.3	Inhalt und Aufbau von Stellenbeschreibungen für den Außendienst	119
4.1.3.1	Grundelemente einer Stellenbeschreibung	119
4.1.3.2	Besonderheiten von Stellenbeschreibungen für Außendiensttätigkeiten	123
4.1.4	Erarbeitung von Stellenbeschreibungen für den Außendienst (Stellenanalyse)	131
4.1.4.1	Organisation und Ablaufschritte	131
4.1.4.2	Datenerhebung	137
4.1.4.2.1	Überblick und Beurteilung grundlegender Methoden der Informationsgewinnung	137
4.1.4.2.2	Informationsbeschaffung über Außendiensttätigkeiten	142
4.1.5	Die Ermittlung personenbezogener Anforderungsmerkmale als mögliche Auswahlkriterien	155
4.2	Empirische Untersuchungen der Beziehungen zwischen potentiellen Anforderungs- bzw. Auswahlkriterien und den individuellen Tätigkeitserfolgen von Außendienstmitarbeitern (Bewährungsanalysen)	161
4.2.1	Methodische Grundlagen und alternative Untersuchungsansätze von Bewährungsanalysen	161
4.2.2	Ausgewählte Beispiele einzelner Bewährungsanalysen und deren wesentliche Untersuchungsergebnisse	169
4.2.3	Häufige konzeptionelle und methodische Mängel bisheriger Bewährungsanalysen und daraus abzuleitende Ansatzpunkte weiterer Forschung	175

II.	Teil: Empirische Untersuchung zur Bestimmung von Auswahlkriterien für Pharmaberater	
5.	Ansatz und Zielsetzung der Untersuchung	180
6.	Grundlegende Aussagen zu dem gewählten Untersuchungsobjekt	182
6.1	Die Wahl des Untersuchungsobjekts	182
6.2	Allgemeine Merkmale der untersuchten Außendienstsituation	185
6.2.1	Vorbemerkungen	185
6.2.2	Die Produkte	186
6.2.3	Die Struktur des Pharma-Marktes	191
6.2.4	Die Gestaltung der Marketinginstrumente	195
6.2.5	Der medizinisch-wissenschaftliche Außendienst	203
6.2.5.1	Bedeutung des medizinisch-wissenschaftlichen Außendienstes für die Fachkommunikation mit Ärzten	203
6.2.5.2	Organisation des medizinisch-wissenschaftlichen Außendienstes	211
7.	Aufbau, Methodik und Durchführung der Untersuchung	214
7.1	Methodik der Datenerfassung	214
7.2	Die Auswahl potentieller Anforderungsmerkmale	221
7.2.1	Überblick über die methodische Vorgehensweise	221
7.2.2	Stellenanalyse und -beschreibung der untersuchten Pharma-Außendiensttätigkeit	223
7.2.3	Die Ableitung potentieller Anforderungsmerkmale aus den in der Stellenbeschreibung näher definierten Einzelaufgaben der Pharmaberater	244
7.2.4	Die Operationalisierung der gewählten potentiellen Anforderungsmerkmale	266
7.2.4.1	Grundlegende Probleme der Operationalisierung begrifflicher Definitionen von Anforderungsmerkmalen	266
7.2.4.2	Demographische und sozio-ökonomische Merkmale	270
7.2.4.2.1	Beschreibung der gewählten Merkmale	270

	<u>Seite</u>	
7.2.4.2.2	Unabhängigkeit der gewählten Merkmale	275
7.2.4.3	Persönlichkeitsmerkmale	278
7.2.4.3.1	Abgrenzung des Persönlichkeitsbegriffs	278
7.2.4.3.2	Verfahren der Persönlichkeitsmessung	282
7.2.4.3.3	Erhebungsinstrument	284
7.2.4.3.4	Unabhängigkeit der erfaßten Persönlichkeitsmerkmale	290
7.2.4.4	Einstellungen zur Pharma-Außendiensttätigkeit	292
7.2.4.4.1	Abgrenzung des Einstellungsbegriffs	292
7.2.4.4.2	Verfahren der Einstellungsmessung	296
7.2.4.4.3	Erhebungsinstrument	299
7.2.4.4.4	Unabhängigkeit der erfaßten Einstellungsmerkmale	302
7.3	Die den Analysen der persönlichen Merkmalsstrukturen erfolgreicher und nicht-erfolgreicher Pharmaberater zugrunde gelegten Leistungskriterien	303
7.3.1	Grundlegende Probleme der Erfassung von Leistungsdaten	303
7.3.2	Beschreibung der gewählten objektiven Leistungskriterien	304
7.3.3	Beschreibung der gewählten subjektiven Leistungskriterien	310
7.4	Untersuchungshypothesen	315
7.5	Auswertung der Erhebungsdaten	321
7.5.1	Überblick über die durchgeführten Analysen	321
7.5.2	Zielsetzung und methodische Grundlagen der eingesetzten Analyseverfahren	324
7.5.2.1	Clusteranalyse	324
7.5.2.1.1	Zielsetzung und grundlegende Vorgehensweise der Clusteranalyse	324
7.5.2.1.2	Quantifizierung der Proximität zwischen Objekten und Objektgruppen	327
7.5.2.1.3	Gruppierungstechniken	333
7.5.2.2	Diskriminanzanalyse	342
7.5.2.2.1	Allgemeine Problemstellung der Diskriminanzanalyse	342
7.5.2.2.2	Die einfache Diskriminanzanalyse bei zwei a priori vorgegebenen Gruppen	345

7.5.2.2.2.1	Grundzüge des Verfahrens	345
7.5.2.2.2.2	Alternative Vorgehensweisen der Einbeziehung unabhängiger Variablen	355
7.5.2.2.3	Die multiple Diskriminanzanalyse bei mehreren a priori vorgegebenen Gruppen	358
7.5.2.2.4	Die Berücksichtigung der Anwendungsvoraussetzungen der Diskriminanzanalyse in der vorliegenden Untersuchung	362
8.	Darstellung der Untersuchungsergebnisse	366
8.1	Vorbemerkungen	366
8.2	Einige wesentliche Aspekte der Pharma-Außendiensttätigkeit aus Sicht der befragten Pharmaberater	367
8.3	Darstellung der Zusammenhänge zwischen verschiedenen Leistungskriterien und daraus resultierender Ansätze zur Erfolgsklassifikation der Pharmaberater	377
8.3.1	Die unterschiedlichen Aussagegehalte einzelner Leistungskriterien im Hinblick auf die Erfolgsbeurteilung von Pharmaberatern	377
8.3.2	Die Abgrenzung verschiedener Erfolgsgruppen von Pharmaberatern über die simultane Einbeziehung mehrerer, verschiedenartiger Leistungskriterien	389
8.3.2.1	Darstellung der Gruppierungsergebnisse verschiedener Cluster-Algorithmen	389
8.3.2.2	Beschreibung und Interpretation der gewählten Erfolgsgruppierung	403
8.4	Darstellung der Ergebnisse bivariater Analysen der Beziehungen zwischen den persönlichen Merkmalen von Pharmaberatern und deren Tätigkeitserfolgen	415
8.5	Darstellung der Ergebnisse multivariater Analysen der Beziehungen zwischen den persönlichen Merkmalen von Pharmaberatern und deren Tätigkeitserfolgen	424
8.5.1	Die Bedeutung der persönlichen Merkmalsstrukturen von Pharmaberatern für die Erklärung bzw. Prognose der über jeweils einzelne Leistungskriterien operationalisierten Erfolgsunterschiede	424
8.5.1.1	Vorbemerkungen	424
8.5.1.2	Umsatzleistungen und persönliche Merkmalsstrukturen der Pharmaberater	426

8.5.1.2.1	Ergebnisse simultaner Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	426
8.5.1.2.2	Ergebnisse stufenweiser Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	435
8.5.1.3	Subjektive Bewertungen der individuellen Gesamtleistungen ("Overall Management Ratings") und persönliche Merkmalsstrukturen der Pharmaberater	454
8.5.1.3.1	Ergebnisse simultaner Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	454
8.5.1.3.2	Ergebnisse stufenweiser Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	462
8.5.1.4	Subjektive Bewertungen der individuellen Leistungen in verschiedenen Aufgabenbereichen und persönliche Merkmalsstrukturen der Pharmaberater	479
8.5.1.4.1	Ergebnisse simultaner Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	479
8.5.1.4.2	Ergebnisse stufenweiser Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	485
8.5.1.5	Zusammenfassung und Beurteilung der Ergebnisse	507
8.5.2	Der Erklärungs- und Prognosegehalt der persönlichen Merkmalsstrukturen von Pharmaberatern im Hinblick auf die Unterscheidung mehrdimensional beschriebener Erfolgstypen	523
8.5.2.1	Ergebnisse simultaner Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	523
8.5.2.2	Ergebnisse stufenweiser Diskriminanzanalysen verschiedener Merkmalssätze	533
9.	Schlußbemerkungen	567
Anhang		570
Literaturverzeichnis		601