

Inhalt

Zur Einstimmung	5
Teil 1: Was ist »Marketing« eigentlich?	7
Teil 2: Unterschiede Handel – Industrie	11
Produktpolitik	13
Sortimentspolitik	14
Preispolitik	15
Werbung	16
Verkaufsförderungsaktivitäten	17
Verkaufstraining	18
Teil 3: Marketing-Kommunikation im Handel	19
Verkaufsgespräch	22
Verkaufsförderung	23
Werbung	24
Öffentlichkeitsarbeit	25
Teil 4: Lokale Mittel und Maßnahmen des Marketing	27
Verkäufertraining	31
Werbung	36
Verkaufsförderung	40
Möglichkeiten der Verkaufsförderung	40
Verkaufsförderungsaktionen	41
Öffentlichkeitsarbeit	45
Der Leserbrief	46
Die Kurzmeldung	46
Der Zweispalter	46
Der Fachartikel	47
Das Interview	49
Der Vortrag	50
Teil 5: Wirkungskontrolle	55
Basisfragen	57
Allgemeine Hinweise	59
Wirkungen von Verkaufstraining	63
Renditeberechnung von Verkaufstrainings	65

Teil 6: Beispiele und Anregungen	67
Allgemeine Vorschläge	68
Vorschlag für eine Kundenbefragung im Geschäft	69
Noch ein Vorschlag für eine Fragebogenaktion	70
Positive Sprüche	71
Stammkunden	71
Aktionen im eigenen Hause	72
Veranstaltungen außerhalb des Hauses	73
Lösungen zu Abschnitt 3.5	74
Teil 7: Checklisten	75
Checkliste 1: Anlässe	77
Checkliste 2: Zielgruppen	78
Checkliste 3: Kooperationspartner	80
Checkliste 4: Ankündigung von Aktionen	82
Checkliste 5: Arbeitsmittel	83
Checkliste 6: Grobplanung zum Ablauf	84
Checkliste 7: Wirkungskontrolle	85
Teil 8: Marketing-Alphabet	87