

Vorlesung  
**Vertriebs- und Kundenmanagement**  
SoSe 2021

**Ziel der Lehrveranstaltung** ist es, den Studierenden:

- einen Einblick in die wichtigsten Entscheidungsbereiche des Vertriebsmanagement zu geben,
- (theoretische) Grundlagen für einen erfolgreichen Verkaufsprozess zu vermitteln sowie
- Anforderungen und Handlungsmöglichkeiten eines effizienten Ressourceneinsatzes im Vertrieb aufzuzeigen.

**Inhalte:**

1. Definitive Grundlagen und Abgrenzungen
2. Verkaufsformen und -prozesse
3. Kundenstamm-Management und Beziehungsmarketing
4. Planung und Steuerung des Außendienstes
5. Konzepte der Vertriebsorganisation

## Grundlagenliteratur:

- Albers, S. / Krafft, M.: Vertriebsmanagement, Wiesbaden 2014
- Bruhn, M.: Relationship Marketing, 5. Aufl., München 2016
- Futrell, C.: Fundamentals of Selling, 13. Aufl., New York 2014
- Heinemann, G.: Der neue Online-Handel, 10. Aufl., Berlin 2019
- Helmke, S. / Uebel, M. / Dangelmaier, W. (Hrsg.): Effektives Customer Relationship Management, 6. Aufl., Wiesbaden 2017
- Hofbauer, G. / Hellwig, C.: Professionelles Vertriebsmanagement, 4. Aufl., Erlangen 2016
- Homburg, C. / Wieseke, J. (Hrsg.): Handbuch Vertriebsmanagement, Wiesbaden 2011
- Homburg, C. / Schäfer, H. / Schneider, J.: Sales Excellence, 8. Aufl., Wiesbaden 2016
- Ingram, T. N. et al: Sales Management, 10. Aufl., New York / Oxon 2020
- Jobber, D. / Lancaster, G. / Le Meunier-FitzHugh, K.: Selling and Sales Management, 11. Aufl., Harlow 2019
- Kumar, V. / Reinartz, W. J.: Customer Relationship Management, 3. Aufl., Berlin et al. 2018