

Online-Lehrbuch

[Druck Gliederung.pdf](#)

- ➔ [Gliederung Vorlesung Grundstudium](#)
- ➔ [Gliederung Vorlesung Hauptstudium](#)

▲ Kapitel 2:

Marktprozesse

Kundenmanagement/Markt- und Absatzwirtschaft

Marktanalyse			
Basistrends auf Absatzmärkten	Markterfassung und Kundensegmentierung	Marktforschung	
 	 	 	











System und Strategien des Kundenmanagements			
Bausteine des Kundenmanagements	Kausalkette	Kausalkette zwischen Kundenbedürfnis und SHV	Strategien der Geschäftsebene
			
Diversifikation			
			





Marketing-Mix

Produktpolitik	Produktlebenszyklus	Wachstum/-strategien	Preispolitik
			
Kommunikationspolitik	Distributionspolitik	Discounter vs. Fachgeschäfte	Marke, Markenpositionierung und Markenstrategie
			


Kundennutzen-Kundenzufriedenheit-Kundenbindung			
Kundennutzen und Kundenzufriedenheit	Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Beziehungsmangement	Customer Relationship Management
			
Direktmarketing und Kundenbindungskonzept im Internet-Zeitalter			
			

Dienstleistungen			
Gesamtübersicht: Service	Charakteristika von Dienstleistungen	Service als Chance für den Wettbewerb	Servicemanagement und Beziehungsmangement






			
Serviceinnovationen	Qualitätsmanagement für Dienstleistungsbetriebe	Preispolitik im Servicebereich	Logistik-Dien
			
Distributions- und Produktmanagement	Electronic Customer Care und Servicezufriedenheit	E-Economy	
			
E-Commerce/Elektronisches Kundenmangement			
Electronic Commerce	Electronic Business	Internet-Revolution	Electronic Cust und Servicezuf
			

Steuerung/Kundencontrolling			
Übersicht: Kundencontrolling	Kundencontrolling	Kennen Sie Ihre wertvollsten Kunden?	Vertriebssteuer der BS
			

Lieferantenmanagement/Beschaffungswirtschaft

<p>Optimales Lieferantenmanagement</p>			
			

Finanzmanagement/Finanzwirtschaft

<p>Grundlagen / Entwicklungstendenzen der Finanzierung und Möglichkeiten zur Verbesserung der Liquidität</p>		<p>Investitionsrechnung</p>	<p>Cash</p>
			
<p>Beteiligungsfinanzierung</p>			
<p>Aktien</p>	<p>Kapitalerhöhung</p>		
			
<p>Kennzahlen</p>			
<p>Kennzahlen zur Aktien- und Bilanzanalyse sowie zur Unternehmensbewertung</p>			
			
<p>Kreditfinanzierung</p>			

Langfristige Kreditfinanzierung	Kurzfristige Kreditfinanzierung	Kreditsicherheiten	
			
Factoring und Leasing		Beziehungspflege Kapitalgeber	
Konsequenzen des Factoring und Leasing	Leasing	Financial Public/ Investor Relations	Dividend
			
Eigenherstellung/ Fremdbezug, Insourcing/ Outsourcing, Betreibermodelle			
			

➡ zu weiteren Handouts/Modulen

[Handouts/Module Kap. 1](#)

[Handouts/Module Kap. 3](#)

[Handouts/Module Kap. 4](#)

[Handouts/Module Kap. 5](#)



Beyer, Horst-Tilo (Hg.): Online-Lehrbuch BWL, <http://www.online-lehrbuch-bwl.de>