Kapitel 3: Vertriebsmanagement · Mindmap

KAPITEL 3 · RAHMENPLAN 7.3

Vertriebsmanagement

in 6 von 23 Prüfungen
rund 9 % der Punkte

3.1 Aufgaben des Vertriebs und das Verkaufsgespräch

☆☆☆ 0× · ÜB S. 103

- Akquise, Beratung, Abschluss, Abwicklung, Betreuung. Verkaufsgespräch: Kontakt, Bedarf, Argumentation, Einwand, Abschluss, Nachbetreuung.
- **Inhalt:** Das Verkaufsgespräch

Vertrieb

3.2 Kundenbindung und CRM

☆☆☆ 0× · ÜB S. 105

- CRM analytisch, operativ und kommunikativ; Ziel Kundenbindung, Cross- und Up-Selling; Zufriedenheit über Befragung, NPS, Beschwerden, Wiederkaufrate.

Kundenbindung

3.3 Vertriebsorganisation

★★☆ 3× · ÜB S. 107

- Nach Funktionen, Produkten, Kunden oder Gebieten; die Matrix kombiniert zwei Kriterien. KAM trägt übergreifende Verantwortung für Schlüsselkunden.
- **Inhalt:** Funktionsorientierte Organisation · Produktorientierte Organisation · Kundenorientierte Organisation · Gebietsorientierte Organisation · Matrixorganisation und Key-Account-Management

Vertriebsorganisation · Key-Account-Management

3.4 Steuerung und Motivation des Außendienstes

★★☆ 3× · ÜB S. 109

- Über Ziele, Planung, Berichte und Anreize; Deckungsbeitrag plus qualitative Ziele statt reiner Umsatzprämien.

3.5 Vertriebscontrolling

★☆☆ 2× · ÜB S. 110

- ABC-Analyse der Kunden, Kundendeckungsbeitrag I bis III, Kennzahlen wie Vertriebskostenquote und Besuchserfolgsquote.

> Vertriebskostenquote = Vertriebskosten ÷ Umsatz × 100

- **Inhalt:** ABC-Analyse der Kunden · Kundendeckungsbeitragsrechnung · Vertriebskennzahlen

Vertriebscontrolling · ABC-Analyse · Kundendeckungsbeitragsrechnung

SCHWERPUNKTE DER AUSGEWERTETEN PRÜFUNGEN

Vertriebsorganisation (3 von 23 Prüfungen), Key-Account-Management und Vertriebscontrolling (je 2 von 23).

HIER GEHEN PUNKTE VERLOREN

- Key-Account-Management als bloßen Vertrieb für Großkunden beschreiben
- Organisationsformen ohne Vor- und Nachteile für die Situation nennen
- bei der ABC-Analyse nicht absteigend sortieren und kumulieren
- Umsatzprämien empfehlen, ohne die Rabattgefahr zu sehen.

© 2026 Wolfgang Möckel – Mmc GmbH · fachwirt24.de · Prüfungsrelevanz: eigene Auswertung von 23 IHK-Prüfungen (2015–2026), keine Prognose