

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>V</b>
<b>Profil Proximus Versicherung AG</b>	<b>VII</b>
<b>Leserhinweise</b>	<b>XIII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>XIX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>XXI</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>XXII</b>
<b>Kapitel 1 Vertriebsmanagement als Unternehmensfunktion</b>	<b>1</b>
<b>1. Einordnung des Vertriebsmanagements</b>	<b>3</b>
1.1 Vertriebsmanagement als betriebliche Teilfunktion	3
1.2 Vertriebsmanagement im Konzern	9
<b>2. Prozess der Vertriebsplanung</b>	<b>12</b>
2.1 Unterstützung für Planungsprozesse	12
2.2 Die Bedeutung von Vertriebszielen	12
2.3 Wahl der Vertriebspartner und der Absatzkanäle	22
2.4 Gestaltung der Vertriebsorganisation	27
2.5 Wichtige Planungsgrößen	30
2.6 Regionale Marktplanung	34
2.7 Zielgruppenplanung	37
<b>3. Komponenten der Vertriebssteuerung</b>	<b>51</b>
3.1 Strukturelle Vertriebssteuerung	51
3.2 Personelle Vertriebssteuerung	58
3.3 Prozessuale Vertriebssteuerung	62
<b>4. Aufgaben des Vertriebscontrollings</b>	<b>72</b>
4.1 Controlling als Managementfunktion	72
4.2 Vertriebscontrolling als Teil des Unternehmenscontrollings	76
4.3 Messgrößen und Kennzahlen des Vertriebscontrollings	78
4.4 Methoden der Abweichungsanalyse im Vertriebscontrolling	83
4.5 Inhalte der Abweichungsanalyse im Vertriebscontrolling	90
4.6 Vertriebscontrolling als Koordinations- und Steuerungsinstrument	91
<b>Aufgaben zur Selbstüberprüfung</b>	<b>95</b>

<b>Kapitel 2</b>	<b>Die Bedeutung von Anreizsystemen im Vertrieb</b>	<b>97</b>
<b>1.</b>	<b>Zielvereinbarungen als Führungsinstrument</b>	<b>99</b>
1.1	Führen mit Zielen	103
1.2	Struktur von Zielvereinbarungen	106
1.3	Zielvereinbarungen mit dem angestellten Außendienst	108
1.4	Zielvereinbarungen mit selbstständigen Versicherungsvermittlern	109
1.5	Zielvereinbarungsgespräche führen	112
<b>2.</b>	<b>Anreizsysteme im Versicherungsvertrieb</b>	<b>117</b>
2.1	Motivation als Triebfeder im Vertrieb	117
2.2	Gestaltung und Einsatz von Anreizsystemen im angestellten Außendienst	120
2.3	Gestaltung und Einsatz von Anreizsystemen im selbstständigen Außendienst	127
2.4	Regulatorische Vorgaben zu Anreizsystemen	135
	<b>Aufgaben zur Selbstüberprüfung</b>	<b>139</b>
<b>Kapitel 3</b>	<b>Steuerung einer Vertriebseinheit</b>	<b>141</b>
<b>1.</b>	<b>Rechtsgrundlagen der Versicherungsvermittlung und ihre Folgen für die Vertriebssteuerung</b>	<b>143</b>
1.1	Handelsrechtliche Gliederung des Vertriebs	145
1.2	Gewerberechtliche Gliederung des Vertriebs	155
1.3	Gewerbeerlaubnis	162
1.4	Registrierung	168
1.5	Weitere handelsrechtliche Vorschriften des Kaufmanns	169
1.6	Informationspflichten des Vermittlers und des Versicherers	171
1.7	Beratungspflichten des Vermittlers und des Versicherers	177
1.8	Dokumentationspflichten des Vermittlers und des Versicherers	183
1.9	Pflichten bei Beratung und Vermittlung von Kapitalanlagen und Finanzierungen	185
1.10	Verbraucherschutz bei besonderen Vertriebsformen	187
1.11	Datenschutz im Versicherungsvertrieb	188
1.12	Ausgleichsanspruch nach § 89b HGB	189
<b>2.</b>	<b>Maßnahmen zur Vertriebsunterstützung</b>	<b>192</b>
2.1	Gewinnung und Verpflichtung von Vermittlern	192
2.2	Anleitung und Training von Vermittlern	195

2.3	Vertriebsservice im Innendienst	198
2.4	Maßnahmen zur Kundenbindung	198
<b>3.</b>	<b>Ressourcenplanung im Vertrieb</b>	<b>201</b>
<b>4.</b>	<b>Spezielles Vertriebscontrolling für Geschäftsstellen</b>	<b>203</b>
	<b>Aufgaben zur Selbstüberprüfung</b>	<b>213</b>
<b>Kapitel 4</b>	<b>Marketingmaßnahmen in einer Vertriebseinheit</b>	<b>215</b>
<b>1.</b>	<b>Zielplanung in einer Vertriebseinheit</b>	<b>217</b>
<b>2.</b>	<b>Planung von Marketingmaßnahmen</b>	<b>223</b>
2.1	Festlegung von Zielgruppen	223
2.2	Auswahl geeigneter Marketingmaßnahmen	223
2.3	Inhaltliche Planung von Marketingmaßnahmen	227
2.4	Zeitliche Planung von Marketingmaßnahmen	230
2.5	Budgetplanung der Marketingmaßnahmen	231
<b>3.</b>	<b>Controlling der Marketingmaßnahmen</b>	<b>232</b>
	<b>Aufgaben zur Selbstüberprüfung</b>	<b>235</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>237</b>
	<b>Glossar der Vertriebsbegriffe</b>	<b>239</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>245</b>