

Inhaltsverzeichnis

1	Balanced Scorecard als Führungsinstrument im Vertrieb	1
2	Der grundsätzliche Aufbau einer Balanced Scorecard	3
3	Die Entwicklung einer Balanced Scorecard für den Vertrieb	5
3.1	Vertriebsstrategie und Vision festlegen	5
3.2	Entwicklungsbereiche definieren	8
3.3	Ziele je Entwicklungsbereich festlegen	11
3.4	Kennzahlen je Ziel festlegen	14
3.5	Zielvorgaben je Kennzahl sowie Maßnahmen festlegen	17
3.6	Ausbalancieren der Scorecard	18
4	Pflege der Vertriebs-Balanced Scorecard	21
5	Anwendungsbeispiel: Vertriebs-Balanced Scorecard eines IT-Dienstleisters	23
6	Das Fazit: Nutzen und Grenzen der Vertriebs- Balanced Scorecard	33
	Literatur	37