

Inhalt

Einleitung: Warum du gerade kein neues Buch in Händen hältst und es doch ganz anders ist

Vertrieb geht heute radikal und digital anders 10

Eigene Forschung: Studien 17

Was du von diesem Buch erwarten darfst 20

1. Vertrieb geht heute anders ...

... weil die digitale Revolution auch den Vertrieb transformiert

Klassische Unternehmen versus Start-ups? 24

Digital Economy gleich »Social Economy«? Schneller, globaler,
erbarmungsloser 25

Digitale Transformation nach außen und innen 28

Die Plattform-Ökonomie: Der eigentliche Markt-Disruptor 31

Aggregatoren: Relevanz schaffen 33

Plattformen: Die Schnittstellen zum Kunden 36

Lösungsansätze für die digitale Transformation nach innen 41

Forderung an den Vertrieb: Mehrwert schaffen 43

Soziopolitische Megatrends verändern die lokalen Märkte 44

Human to Human: Der smarte Kunde will's persönlich 46

2. Vertrieb geht heute anders ...

... auch, weil Algorithmen, KI, Bots und Robot(ic)s übernehmen

Künstliche Intelligenz holt auf im Verkauf 52

Voice Commerce: Sag mir, was du haben willst 59

IoT, Blockchain und der ganze Rest 63

Die Währung »Daten«: Geschäftsmodelle im Vertrieb 66

B2B-Marktplätze im Internet: Was stellen wir Amazon Business entgegen?	67
Augmented Reality und Location Based Services	70
Soziale Netzwerke sind Heimat für Marken und Kunden	73
Online recherchieren – offline unter Druck setzen	80

3. Vertrieb geht heute anders ...

... weil die Customer Journey eine ganzheitliche Reise ist

Die Customer Journey beginnt heute beim (guten) Ruf eines Unternehmens	88
Kunden beeinflussen das Verhalten von Unternehmen	92
Die richtigen Werte bringen: Wertschöpfung	95
Schnelle Abkehr von falschen Freunden	98
Losgröße 1: Wenn der Kunde zum Produktgestalter wird	100
Der neue Kunde: Ein Taktgeber	104
Vom Konsumenten zum Produzenten – und retour	111

4. Vertrieb geht heute anders ...

... weil Menschen trotz allem noch am liebsten mit Menschen verhandeln

B2C, B2B? H2H! Am Anfang und am Ende steht ein Mensch	128
Je digitaler, desto Mensch	128
Was einen guten Vertriebsmitarbeiter ausmacht: Die Perspektive des Kunden	131
Persönlichkeitstypologien als unterstützendes Instrument nutzen	132
Menschen »lesen« und typgerecht beraten lernen	135
Sich selbst besser verstehen: Welcher Persönlichkeitstyp bist du?	137
Sprache: Zielorientierte Brücke zu Emotionen	144
Multisensorik: Mit allen Sinnen verkaufen	146
Wie der Mensch entscheidet: Emotion vor Ratio	150
Emotionen: Mehr Hirn als Herz und Bauch	150
Das Ende des Verkaufens heißt nicht das Ende des Kaufens: Kaufen lassen ist das neue Verkaufen	153

5. Vertrieb geht heute anders ...

... weil Fans und Influencer das Geschäft »machen«

Bezahltes Fantum: Influencer	158
Blogging: Content-Marketing von Fans	159
Kunden und Mitarbeiter zu Fans machen	160
Clean Leader machen Mitarbeiter zu Fans	163
Vertriebsintelligent planen und handeln	168
Vertrieb: Soft Skills plus viel Know-how	174

6. Vertrieb geht heute anders ...

... weil du als Vertriebsführungskraft Digital Leadership vorleben musst

Deine Aufgaben als Digital Leader	181
Führung geht heute anders	183
Vertriebsführung im digitalen Zeitalter: situations- und personenbezogen	185
Eigenes Führungscontrolling	191
Digital Leadership im Vertrieb	192
Social Intranet: Ein Tool der Digital Leadership	198

7. Vertrieb geht heute anders ...

... weil VUCA gekommen ist, um zu bleiben: kurzer Ausblick

Vertrieb und Verkauf sind immer und überall – und ständig mehr	208
Technologische Retro- und menschliche Werte-Bewegung	210
Keine Zukunft ohne Nutzwert	211
Gesichtserkennung plus KI: Die Entwickler warnen	213
Dank	219
Verzeichnis der verwendeten und weiterführenden Literatur	220
Der Autor	227
Stimmen zum Buch	228