

Edition Lebensmittel Zeitung

Dieter Ahlert / Rainer Olbrich / Hendrik Schröder (Hrsg.)

## Wissensmanagement in Vertrieb, Handel und Unternehmensnetzwerken

Jahrbuch Vertriebs- und Handelsmanagement 2006

1. Auflage, 349 Seiten, gebunden, 68 €,  
mit zahlreichen Grafiken und Abbildungen,  
ISBN 10: 3-86641-032-8 / ISBN 13: 978-3-86641-032-9,  
ISSN 1438-9681

Verlagsgruppe Deutscher Fachverlag GmbH, Buchverlag,  
Mainzer Landstrasse 251, 60326 Frankfurt am Main



### Inhaltsverzeichnis

#### I. Grundlagen des Wissensmanagements

- Wissensmanagement: Ausweg aus der Downtrading-Spirale?! 17
- Wissensmanagement in Vertrieb, Handel und Unternehmensnetzwerken 37

#### II. Wissensmanagement in Marketing und Vertrieb

- Unternehmenskultur als kritischer Einflussfaktor: Wissensmanagement in Vertriebsnetzwerken 61
- Return on Training – vertriebliche Weiterbildung und Wissensmanagement 77
- Wissensteilung im Multi-Channel-Vertrieb: Optionen, Barrieren, Überwindungsansätze 93
- Customer Knowledge Management: Wissen für, von und über Kunden erfolgreich einsetzen 115
- Informations- und Kommunikationssysteme für das Management von Kundenwissen 135

#### III. Wissensmanagement im Handel

- Wissensmanagement ist der Schlüssel des Handels zum Erfolg – Das Problem ist, in welche Richtung soll gedreht werden 157
- Der Handel und sein Image – Ein Hindernis für die Implementierung eines effektiven Wissensmanagements? Eine empirische Analyse 173
- Wirtschaftlichkeitsanalyse unter Berücksichtigung wissensbezogener Kriterien zur Beurteilung von Filialen eines Handelsunternehmens 191

#### IV. Wissensmanagement in Unternehmensnetzwerken

- Wissensmanagement in Netzwerken als Gestaltungsaufgabe 213
- Wissensmanagement in Category-Management-Netzwerken?! 229
- Wissensteilung in Communities – Ansätze und Perspektiven 253
- Franchising in den Freien Berufen, dargestellt am Beispiel des Rechtsanwaltsfranchisings – Wissensmanagement, gemeinsame Marke und Qualität als Aushängeschild 281
- Anforderungen an eine ideale „Finde-Maschine“ 321
- Wissensbereitstellung mittels der AIDOS KAI| Box 335

#### Autorenverzeichnis

Verlagsgruppe Deutscher Fachverlag - Buchverlag  
Mainzer Landstrasse 251 D-60326 Frankfurt am Main  
Tel. 069/75 95-2112 Fax. 069/75 95-2110  
e-mail [Buchverlag@dfv.de](mailto:Buchverlag@dfv.de) Internet: [www.dfv-fachbuch.de](http://www.dfv-fachbuch.de)

**dfv** DEUTSCHER  
FACHVERLAG  
FACHBUCH  
*Da steckt viel Praxis drin!*