

---

Franz-Rudolf Esch • Tobias Langner  
Manfred Bruhn  
Herausgeber

# Handbuch Controlling der Kommunikation

Grundlagen – Innovative Ansätze –  
Praktische Umsetzungen

2., vollständig überarbeitete und erweiterte  
Auflage

mit 174 Abbildungen und 39 Tabellen

 Springer Gabler

---

# Inhaltsverzeichnis

|   |            |
|---|------------|
| <b>Teil I Grundlagen des Kommunikationscontrolling</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>Controlling der Marketingkommunikation: Zentrale Kennzahlen und ausgewählte Evaluationsverfahren</b> .....                               | <b>3</b>   |
| Sven Reinecke, Simone Janz und Robert Hohenauer   |            |
| <b>Kommunikations-Controlling: Strategiegeleitete Steuerung mittels Wirkungsmanagement</b> .....  | <b>27</b>  |
| Lothar Rolke  |            |
| <b>Corporate Reputation als optimale Steuerungsgröße für die Unternehmenskommunikation</b> .....  | <b>53</b>  |
| Manfred Schwaiger, Johanna Eberhardt und Sarah Mahr   |            |
| <b>Ansätze zur Quantifizierung des Kommunikationserfolges und des Return of Investment</b> .....  | <b>79</b>  |
| Ralf Mayer de Groot   |            |
| <b>Teil II Kommunikationscontrolling im integrierten Performance Management System</b> .....  | <b>109</b> |
| <b>Aufbau eines ganzheitlichen Kommunikationsperformance-Measurement: Konzepte zur Messung und Prognose des Kommunikationserfolgs</b> ..... | <b>111</b> |
| Franz-Rudolf Esch, Christian Boris Brunner und Janina Petri   |            |
| <b>Umsetzung und Controlling einer Kommunikationsstrategie mit der Balanced Scorecard</b> .....   | <b>139</b> |
| Ronald Gleich und Diane Robers  |            |
| <b>Communication Scorecards zur Kommunikationssteuerung und Wertschöpfung</b> .....   | <b>163</b> |
| Jan Sass und Ansgar Zerfuß  |            |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Kommunikationscontrolling durch einen interinstrumentellen Vergleich auf Basis einer gemeinsamen Währung</b> ..... | 181        |
| Manfred Bruhn und Mareike Ahlers  |            |
| <b>Teil III Prognose des Kommunikationserfolgs</b> .....  | <b>199</b> |
| <b>Verfahren des Werbemittel-Pretesting</b> .....   | 201        |
| Justin Becker und Volker Trommsdorff  |            |
| <b>Diagnostisches Werbetesting mittels apparativer Verfahren: Erfahrungen aus der Werbeforschung</b> .....            | 221        |
| Beate von Keitz   |            |
| <b>Eye-Tracking und reaktionszeitbasierte Verfahren zur Messung impliziter Kommunikationswirkungen</b> .....          | 251        |
| Johanna Palcu und Arnd Florack  |            |
| <b>Explorative, qualitative Verfahren zur Messung der Kommunikationswirkung</b> .....                                 | 275        |
| Jens Lönneker   |            |
| <b>GfK MarketingLab – Evaluatives Pretesting in der GfK Testmarktwelt</b> .....                                       | 289        |
| Siegfried Högl, Thomas Hertle und Andreas Vörtl   |            |
| <b>Teil IV Controlling der Kundenkontaktpunkte und einzelner Kommunikationsinstrumente</b> .....                      | <b>309</b> |
| <b>Messung und Controlling der Touchpoints mit der Marke</b> .....  | 311        |
| Axel Puhlmann   |            |
| <b>Strategie und Steuerung des Customer Touchpoint Management</b> .....   | 329        |
| Franz-Rudolf Esch, Jan F. Klein, Christian Knörle und Mirjam Schmitt  |            |
| <b>Kommunikationscontrolling mit dem AdTrek von Icon Added Value</b> .....  | 351        |
| Christoph Prox und Bernd Christian  |            |
| <b>Verfahren zur Messung der Werbewirkung und Werbeeffizienz</b> .....  | 363        |
| Brigitte Naderer und Jörg Matthes   |            |
| <b>Verfahren zur Messung der Kommunikationswirkung im Internet und bei Social Media</b> .....                         | 385        |
| Franz-Rudolf Esch und Sabrina Eichenauer  |            |
| <b>Verfahren zur Messung der PR-Wirkung</b> .....   | 407        |
| Christopher Storck  |            |
| <b>Verfahren zur Messung von Verkaufsförderungsmaßnahmen</b> .....  | 433        |
| Franz-Rudolf Esch, Isabelle Köhler und Janina Petri   |            |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Messung des Kommunikationserfolges von Messen</b> .....                             | 459        |
| Manfred Kirchgeorg und Christiane Springer   |            |
| <b>Verfahren zum Controlling des Event Marketing</b> .....                             | 479        |
| Gerd Nufer   |            |
| <b>Messung der Wirkung von Sponsoringmaßnahmen</b> .....                               | 507        |
| Arnold Hermanns, Christian Marwitz und Marcus Schubert                                 |            |
| <b>Verkaufscontrolling: Analyse der Wirkungen der persönlichen Kommunikation</b> ..... | 539        |
| Björn Ivens und Alexander Leischnig  |            |
| <b>Messung des Kommunikationserfolges der Mitarbeiterkommunikation</b> .....           | 555        |
| Sabine Einwiller   |            |
| <b>Verfahren zum Controlling von Direktmarketing-Maßnahmen</b> .....                   | 577        |
| Andreas Mann   |            |
| <b>Teil V Kommunikationscontrolling in ausgewählten Branchen</b> .....                 | <b>605</b> |
| <b>Kommunikationscontrolling bei Konsumgüterherstellern</b> .....                      | 607        |
| Hans-Willi Schroiff  |            |
| <b>Kommunikationscontrolling in Dienstleistungsunternehmen</b> .....                   | 629        |
| Konrad Zerr und Gunter Eberling  |            |
| <b>Kommunikationscontrolling im Handel</b> .....                                       | 659        |
| Hendrik Schröder und Sabine Lauderbach   |            |
| <b>Kommunikationskontrolle im Print- und Online-Versandhandel</b> .....                | 689        |
| Jörn Redler  |            |
| <b>Kommunikationscontrolling im Business-to-Business-Bereich</b> .....                 | 713        |
| Rainer Elste und Lars Binckebanck  |            |
| <b>Kommunikationscontrolling in kleinen und mittleren Unternehmen</b> .....            | 751        |
| Harald Jossé   |            |
| <b>Kommunikationscontrolling in Non-Profit-Organisationen</b> .....                    | 771        |
| Georg von Schnurbein   |            |