**Produkt- und Sortimentsgestaltung**

* Produktgestaltung
  + Qualität (Funktionalität, Rohstoffe)
  + Aufmachung (Größe, Farben, Motive)
  + Verpackung (schützend, werbewirksam, umweltgerecht, regalgerecht)
  + Markierung (Marke, Schriftzug, Logo)
* Produktbegleitende Servicepolitik
  + Kundendienst (Beratung, Aufbau, Reparatur, Wartung, Entsorgung)
  + Garantie (Verlängerungen, Kulanzverhalten)
  + Schulungen (Verkäufer bzw. Kunden)
* Prozessorientierte Produktpolitik
  + Innovation
  + Differenzierung (Aufnahme programmnaher Produkte)
  + Diversifikation (Aufnahme programmferner Produkte)
    - Horizontal = auf gleicher Wirtschaftsstufe
    - Vertikal = vor- oder nachgelagerte Wirtschaftsstufe
    - Lateral = ohne jeden Zusammenhang