

Preis x Echte Gesamtkosten

Akquisitionskosten	+ Besitzkosten	+ Benützungskosten	=
1. Suche (Shopping)	7. Qualitätskontrolle	13. Ausbildungskosten	
2. Evaluation des Produkts vor dem Kauf	8. Interne Umschlags- und Handhabungskosten	14. Zeit, die für die Benützung des Produkts aufgewendet wird	
3. Preis	9. Lagerungskosten	15. Marketing	
4. Papierkram	10. Zinsen	16. Abschreibung	
5. Versandkosten	11. Gebühren und Versicherungskosten	17. Unterhalts- und Reparaturkosten	
6. Bestellungenfehler	12. Wertverminderung und Verluste	18. Recycling	

Echte Gesamtkosten

Quelle: Managing Sales Interfaces: An Introduction, Harvard Business School Case Study 9-592-068, Professor Frank V. Cespedes