

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Autorenverzeichnis	15

Erster Teil

Grundlagen der Dienstleistungsqualität

Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme	21
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Der Kunde als Co-Produzent und Co-Designer – oder: die Bedeutung der Kundenintegration für die Qualitätspolitik von Dienstleistungsanbietern	49
<i>Von Anton Meyer, Christian Blümelhuber und Markus Pfeiffer</i>	
Qualitätsunterschiede zwischen Dienstleistungen und Eigenleistungen (Prosuming) als Herausforderung für Dienstleister	71
<i>Von Stefan Michel</i>	
Qualitätsrelevante Rechtsfragen des Dienstleistungsangebots	87
<i>Von Peter Rheinbay und Andreas Günther</i>	

Zweiter Teil

Konzeption des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

Kommunikations- und Kontrollprozesse bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität	115
<i>Von Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry und Anantharathan Parasuraman</i>	
Der Integrationsgrad des externen Faktors als Gestaltungsparameter in Dienstleistungsunternehmen – Voraussetzungen und Möglichkeiten der Externalisierung und Internalisierung	145
<i>Von Hans Corsten</i>	
Qualitätsmanagement in Dienstleistungszentren – Konzeptionelle Grundlagen und typenspezifische Ausgestaltung	169
<i>Von Heribert Meffert und Ralf Birkelbach</i>	

Dritter Teil

Personalorientiertes Qualitätsmanagement

Internes Marketing als personalorientierte Qualitätspolitik	203
<i>Von Bernd Stauss</i>	
Die Mitarbeitermeinungsumfrage bei IBM	223
<i>Von Wolfgang Braun</i>	
Ein Modell des Reaktionsprozesses von Dienstleistern auf Diskonfirmationen des Kunden	237
<i>Von Gaby Mairamhof, Eva Thelen, Günther Botschen und Michael Etzel</i>	
Erhöhung der Dienstleistungsqualität durch transaktionsanalytisch orientierte Personalschulungen	261
<i>Von Henning S. Schulze</i>	

Vierter Teil

Messung der Dienstleistungsqualität

Multiattributive Messung von Dienstleistungsqualität	289
<i>Von Bert Hentschel</i>	
„Augenblicke der Wahrheit“ in der Dienstleistungserstellung – Ihre Relevanz und ihre Messung mit Hilfe der Kontaktpunkt-Analyse	321
<i>Von Bernd Stauss</i>	
Messung der Dienstleistungsqualität durch die Stiftung Warentest	341
<i>Von Günther Rosenberger</i>	

Fünfter Teil

Instrumente des Qualitätsmanagements

Service-QFD: Quality Function Deployment im Dienstleistungsbereich	363
<i>Von Alexander Gogoll</i>	
Benchmarking bei der Commerzbank	379
<i>Von Jürgen Hillen</i>	

Sechster Teil

Steuerung der Dienstleistungsqualität

Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durch integrierte Kommunikation . . .	405
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Beschwerdemanagement für Dienstleistungsunternehmen – Beispiel des Kfz-Handels	433
<i>Von Ursula Hansen und Kurt Jeschke</i>	
Management von Dienstleistungsqualität im Call Center der Advance Bank . . .	461
<i>Von Kirsten Schrick</i>	
Kundenorientierte Optimierung von Dienstleistungsprozessen	487
<i>Von Ralph U. Erhard</i>	
Dienstleistungsunternehmen Strafvollzug	505
<i>Von Christoph Flügge</i>	

Siebter Teil

Qualitätscontrolling für Dienstleistungen

Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	525
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Monetäre Bewertung der Qualitätsfehlerfolgen von Dienstleistungen im Investitionsgüterbereich – dargestellt am Beispiel des Technischen Kundendienstes	547
<i>Von Stephan A. Dauben</i>	
Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen in Dienstleistungsunternehmen	573
<i>Von Wolf-Rüdiger Bretzke</i>	
Stichwortverzeichnis	601