

Inhaltsverzeichnis

<i>Ulrike de Brentani</i> : "An Empirical Study of the Determinants of Success in the Development of New Industrial Services"	11
<i>Walter Geiger</i> : "Warum die Normung streng zwischen der Erbringung der Dienstleistung (Tätigkeit) und der Dienstleistung selbst (Produkt) unterscheidet"	33
<i>Sabine Haller</i> : "Die Beurteilung der Qualität von Dienstleistungen am Beispiel einer empirischen Längsschnittstudie im Weiterbildungsbe- reich"	57
<i>Klaus Peter Kaas/Christian Schade</i> : "Bindungsstärke in Kooperations- und Geschäftsbeziehungen am Beispiel der Dienstleistung Unterneh- mensberatung"	73
<i>Michael Kleinaltenkamp</i> : "Investitionsgüter-Marketing als Beschaffung externer Faktoren"	101
<i>Veronica Liljander/Tore Strandvik</i> : "Different Comparison Standards as Determinants of Service Quality"	127
<i>Jan Mattsson</i> : "How Bank Loan Officers Evaluate Persons Applying for Credit"	151
<i>Eberhard Schott</i> : "Grundlagen und Rahmenbedingungen eines Marke- ting für Informationssystem-Dienstleistungen"	171
<i>Peter Schütz</i> : "Marketing Interner Dienstleister – Marketing ohne Markt?"	193
<i>Bernd Stauss</i> : "Bedeutung und Realisierungsgrad des Total Quality Ma- nagements im industriellen Service"	203