

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 5

Erster Teil

BEGRIFF UND GRUNDLAGEN DES INTERNEN MARKETING

Internes Marketing als Forschungsgebiet der Marketingwissenschaft
– Eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme 13
Von Manfred Bruhn

→ Internes Marketing: Kundenorientierte Mitarbeiter auf
allen Unternehmensebenen 63
Von William R. George und Christian Grönroos

→ Dienstleistungsmarketing fängt beim Mitarbeiter an 87
Von Leonard L. Berry und A. Parasuraman

Zweiter Teil

PERSONALORIENTIERTES MARKETINGMANAGEMENT

Voraussetzungen für ein erfolgreiches externes Marketing durch ein Internes Marketing

Die Umgestaltung der Führungsstrukturen im Rahmen der Implementierung des
Internen Marketing 113
Von Friedemann Nerding und Lutz von Rosenstiel

Die Relevanz des Wertewandels für die Gestaltung eines personalorientierten
Marketingmanagements 129
Von Lutz von Rosenstiel und Friedemann Nerding

Die Gestaltung des Internen Marketing mit Konzepten der Transaktionsanalyse 145
Von Henning S. Schulze

→ Das Zusammenspiel zwischen dem internen und externen Marketing
– am Beispiel von Henkel 177
Von Roland Schulz

Prozesse und Maßnahmen des Übergangs vom internen zum externen Marketing
– ein Fallbeispiel der 3M Deutschland 199
Von Otto Walter Uhl

↘ Gestaltung der internen Kommunikation als Grundlage marktorientierter
Veränderungsprozesse – am Beispiel der HYPO-BANK 221
Von Hans-Jürgen Dotzler

Ganzheitliche Unternehmenskultur als Baustein des Internen Marketing –
das Fallbeispiel Hewlett-Packard 237
Von Ulrich Weltzien

Dritter Teil

MARKETINGORIENTIERTES PERSONALMANAGEMENT

Berücksichtigung von Marketingprinzipien bei einer professionellen Personalarbeit

Grundlagen eines marktorientierten Personalmanagements 257
Von Christian Scholz

Von der Personaladministration zum Wertschöpfungs-Center – Ansätze zu einer
unternehmerisch ausgerichteten Personalarbeit 277
Von Rolf Wunderer

Personalmanagement im Umbruch – Perspektiven für marktorientierte
Veränderungsprozesse 303
Von Manfred Ludwig Becker

Personalmarketing – Die Kunst, attraktive und effiziente Arbeitsbedingungen zu analysieren, zu gestalten und zu kommunizieren	343
<i>Von Rolf Wunderer</i>	
Aktuelle Anforderungen und Formen der Personalauswahl zur Sicherstellung der Qualität des Internen Marketing	361
<i>Von Clemens Heidack</i>	
Marketingorientierte Ausrichtung der Personalentwicklung in Dienstleistungsunternehmen – am Beispiel von Finanzdienstleistern	391
<i>Von Fred G. Becker</i>	
Mitarbeiterbefragungen als marktorientiertes Instrument einer professionellen Personalarbeit	415
<i>Von Michel E. Domsch und Désirée H. Ladwig</i>	
Betriebliche Weiterbildung zur Förderung des Internen Marketing	433
<i>Von Joachim Münch</i>	
Strukturierung und Gestaltung der Mitarbeiterkommunikation als Personalaufgabe	453
<i>Von Siegfried Schick</i>	
Reorganisation und Outsourcing von Personalleistungen	471
<i>Von Willibald Späth</i>	
Persönliches Marketing als ein Instrument des Internen Marketing	491
<i>Von Rainer V. Zimmek</i>	
Messung der Dienstleistungsqualität der Personalarbeit als Grundlage für ein Qualitätsmanagement – am Beispiel ABB	507
<i>Von Bernd Roßbach-Emden, Klaus Gaalken und Christine Pauli</i>	
Unternehmenskommunikation in Krisenzeiten – der Beitrag des Internen Marketing für Veränderungsprozesse – am Fallbeispiel von HERTIE	527
<i>Von Artur Wollert</i>	

Vierter Teil

QUALITÄTSMANAGEMENT UND OPTIMIERUNG INTERNER LEISTUNGSPROZESSE

Kundenorientierung innerhalb des Unternehmens

Anforderungen des Total Quality Managements an Konzeption und Umsetzung
des Internen Marketing 545
Von Armin Töpfer

→ Interne Kundenzufriedenheit als Zielgröße des Total Quality Management:
Dargestellt am Beispiel einer Abteilung Personalmanagement 575
Von Bernd Stauss und Patricia Neuhaus

Verfahren zur Messung der Qualität interner Dienstleistungen – Ansätze für
einen Methodentransfer aus dem (externen) Dienstleistungsmarketing 611
Von Manfred Bruhn

Mitarbeiterführung im Total Quality Management 651
Von Rolf Bühner und Peter Horn

Ausgewählte Literatur zum Thema „Internes Marketing“ 679

Stichwortverzeichnis 707