

Inhaltsübersicht

| | | |
|----------|--|------------|
| 1 | Einleitung | 21 |
| 2 | Grundlagen | 27 |
| | 2.1 Zur Kennzeichnung von Business-to-Business-Marketing | 27 |
| | 2.2 Zum Konzept des Leistungsverbunds | 29 |
| | 2.3 Zum dieser Arbeit zugrundeliegenden Verständnis von Preispolitik | 56 |
| 3 | Basisüberlegungen zur Preispolitik | 59 |
| | 3.1 Grundmodell der Preispolitik | 59 |
| | 3.2 Zur Umsetzung preispolitischer Strategien..... | 98 |
| | 3.3 Zwischenbilanz..... | 119 |
| 4 | Economies of Scope als Entscheidungsgrundlage für Angebot und Zusammenstellung von Leistungsverbunden | 121 |
| | 4.1 Zum Stand der Forschung über Economies of Scope..... | 122 |
| | 4.2 Economies of Scope bei Leistungsverbunden..... | 124 |
| | 4.3 Ergebnisse für das Angebot von Leistungsverbunden | 142 |
| | 4.4 Zwischenbilanz..... | 161 |
| 5 | Konzepte zur Angebots- und Preispolitik für Leistungsverbunde | 163 |
| | 5.1 Überlegungen zur Angebotsstrategie für Leistungsverbunde | 163 |
| | 5.1.1 Marketingstrategien für verbundene Leistungen | 163 |
| | 5.1.2 Bestimmung der optimalen Angebotsform | 176 |
| | 5.2 Preispolitische Strategien für Leistungsverbunde | 181 |
| | 5.2.1 Zur Anwendbarkeit kapazitätsbezogener Preissetzung bei verbundenen Leistungen | 182 |
| | 5.2.2 Preisentscheidungen innerhalb des Leistungsverbunds | 185 |
| | 5.3 Preispolitik für Leistungsverbunde bei unterschiedlichen Angebotskonstellationen | 193 |
| | 5.3.1 Preispolitik bei Verbund-Renten | 193 |
| | 5.3.2 Preispolitik bei Verbund-Differenzierung | 201 |
| | 5.3.3 Preispolitik bei Verbund-Standardisierung | 214 |
| | 5.3.4 Preispolitik in der Verbund-Falle..... | 219 |
| | 5.3.5 Preispolitik für Leistungsverbunde in dynamischen Angebotskonstellationen..... | 229 |
| 6 | Zusammenfassung | 235 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Abbildungsverzeichnis | 17 |
| Abkürzungsverzeichnis | 19 |
| 1 Einleitung | 21 |
| 2 Grundlagen..... | 27 |
| 2.1 Zur Kennzeichnung von Business-to-Business-Marketing | 27 |
| 2.2 Zum Konzept des Leistungsverbands | 29 |
| 2.2.1 Zur definitorischen und konzeptionellen Problematik des Dienstleistungsbegriffs | 29 |
| 2.2.1.1 Traditionelle Definitionen | 30 |
| 2.2.1.2 Neue Ansätze zur Überwindung der Dichotomie zwischen Dienstleistungen und Sachleistungen | 33 |
| 2.2.1.3 Komplementäre Dienstleistungen als Elemente von Leistungsverbanden..... | 35 |
| 2.2.1.4 Fazit | 44 |
| 2.2.2 Zur Bedeutung von komplementären Dienstleistungen im Business-to-Business-Marketing | 44 |
| 2.2.2.1 Empirische Evidenz von komplementären Dienstleistungen | 45 |
| 2.2.2.2 Gründe für die zunehmende Bedeutung von komplementären Dienstleistungen | 50 |
| 2.2.3 Zur begrifflichen Abgrenzung von Formen des Leistungsverbands..... | 52 |
| 2.3 Zum dieser Arbeit zugrundeliegenden Verständnis von Preispolitik..... | 56 |
| 3 Basisüberlegungen zur Preispolitik..... | 59 |
| 3.1 Grundmodell der Preispolitik | 59 |
| 3.1.1 Modellherleitung..... | 59 |
| 3.1.2 Konsumenten- und Produzentenrenten im Grundmodell der Preispolitik..... | 65 |
| 3.1.3 Determinanten der Preisentscheidung..... | 68 |
| 3.1.3.1 Abschätzung des Wettbewerbspreises..... | 68 |
| 3.1.3.1.1 Abgrenzung des relevanten Marktes | 68 |
| 3.1.3.1.2 Einflüsse auf den Wettbewerbspreis..... | 70 |
| 3.1.3.1.3 Konkurrenzanalyse | 72 |
| 3.1.3.2 Abschätzung des Nutzenpreises | 74 |
| 3.1.3.2.1 Zum Konzept des Nachfragernutzens..... | 74 |

| | | |
|----------|--|------------------|
| | 3.1.3.2.2 Methoden zur Schätzung des Nutzenpreises | 78 |
| | 3.1.3.3 Bestimmung des Kostenpreises | 79 |
| | 3.1.3.4 Komponenten des Strategiepreises..... | 82 |
| | 3.1.3.4.1 Ziele der Preispolitik..... | 83 |
| | 3.1.3.4.2 Preispolitische Strategien..... | 86 |
| | 3.1.3.4.3 Preistaktiken..... | 88 |
| | 3.1.4 Derivative Preise im Grundmodell der Preispolitik..... | 91 |
| | 3.1.4.1 Reservationspreis..... | 91 |
| | 3.1.4.2 Angebotspreis..... | 93 |
| | 3.1.4.3 Transaktionspreis | 95 |
| 3.2 | Zur Umsetzung preispolitischer Strategien..... | 98 ⁺¹ |
| | 3.2.1 Umsetzung preispolitischer Strategien zur Verteilung von Renten auf unterschiedliche Produkte..... | 99 |
| | 3.2.1.1 Theoretische Grundlagen zum Bundling, Mixed Bundling und Unbundling von Preisen | 99 |
| | 3.2.1.2 Umsetzung von Bundling- und Mixed Bundling-Strategien..... | 103 |
| | 3.2.2 Umsetzung preispolitischer Strategien zur Verteilung von Renten zwischen Anbieter und Nachfrager | 105 |
| | 3.2.2.1 Preisdifferenzierung aufgrund unterschiedlicher Kundenmerkmale..... | 105 |
| | 3.2.2.1.1 Nutzenbasierte Preisdifferenzierung..... | 106 |
| | 3.2.2.1.2 Andere Formen der kundenbezogenen Preisdifferenzierung | 109 |
| | 3.2.2.2 Skimming Pricing und Penetration Pricing..... | 110 |
| | 3.2.2.3 Kapazitätsbezogene Preissetzung..... | 112 |
| | 3.2.2.3.1 Nachfrageschwankungen als Grundlage kapazitätsbezogener Preisbildung | 113 |
| | 3.2.2.3.2 Zeitliche Preisdifferenzierung..... | 114 |
| | 3.2.2.3.3 Peak-Load Pricing..... | 115 |
| | 3.2.2.3.4 Yield-Management..... | 116 |
| 3.3 | Zwischenbilanz | 119 |
| 4 | Economies of Scope als Entscheidungsgrundlage für Angebot und Zusammenstellung von Leistungsverbunden | 121 |
| | 4.1 Zum Stand der Forschung über Economies of Scope..... | 122 |
| | 4.2 Economies of Scope bei Leistungsverbunden..... | 124 |
| | 4.2.1 Economies of Scope als übergreifendes Effizienzkonzept | 124 |
| | 4.2.2 Ursachen für Economies of Scope | 127 |
| | 4.2.2.1 Economies of Scope aufgrund der Inputfaktoren | 127 |
| | 4.2.2.2 Economies of Scope aufgrund der Produktionsprozesse .. | 130 |
| | 4.2.2.3 Economies of Scope aufgrund der Produktpolitik..... | 132 |
| | 4.2.2.4 Economies of Scope aufgrund der Absatzprozesse .. | 138 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 4.2.3 | Grenzen von Economies of Scope | 141 |
| 4.3 | Ergebnisse für das Angebot von Leistungsverbunden | 142 |
| 4.3.1 | Zusammenstellung effizienter Leistungsverbunde..... | 143 |
| 4.3.1.1 | Effiziente Leistungsverbunde und Unternehmensziele..... | 143 |
| 4.3.1.1.1 | Unterstützung von Unternehmens- zielen durch Teilleistungen..... | 143 |
| 4.3.1.1.2 | Heuristik zur Zusammenstellung effizienter Leistungsverbunde | 144 |
| 4.3.1.2 | Kundenorientierte Zusammenstellung effizienter Leistungsverbunde: System Function Deployment... .. | 146 |
| 4.3.1.3 | Zur effizienten Angebotsform..... | 149 |
| 4.3.2 | Zum Zusammenhang zwischen Umfang und Effizienz von Leistungsverbunden..... | 152 |
| 4.3.3 | Angebotskonstellationen für Leistungsverbunde | 157 |
| 4.4 | Zwischenbilanz | 161 |
| 5 | Konzepte zur Angebots- und Preispolitik für Leistungsverbunde | 163 |
| 5.1 | Überlegungen zur Angebotsstrategie für Leistungsverbunde..... | 163 |
| 5.1.1 | Marketingstrategien für verbundene Leistungen..... | 163 |
| 5.1.1.1 | Wettbewerbsstrategien für Leistungsverbunde | 163 |
| 5.1.1.2 | Ausgestaltung der Basisstrategie durch Service-Strategien | 165 |
| 5.1.1.2.1 | Kundenbindung durch Leistungsverbunde..... | 167 |
| 5.1.1.2.2 | Differenzierung durch Dienstleistungen .. | 170 |
| 5.1.1.2.3 | Markterweiterung durch Dienstleistungen..... | 171 |
| 5.1.1.2.4 | Diversifikation in den Dienstleistungs- bereich | 172 |
| 5.1.1.2.5 | Dynamisierung von Service-Strategien... .. | 174 |
| 5.1.2 | Bestimmung der optimalen Angebotsform..... | 176 |
| 5.1.2.1 | Verbindung unterschiedlicher Bundling-Formen für Leistungen und Preise | 176 |
| 5.1.2.2 | Zusammenfassung der wesentlichen Forschungser- gebnisse zu Bundling- und Unbundling-Strategien... .. | 178 |
| 5.2 | Preispolitische Strategien für Leistungsverbunde..... | 181 |
| 5.2.1 | Zur Anwendbarkeit kapazitätsbezogener Preissetzung bei Leistungsverbunden..... | 182 |
| 5.2.2 | Preisentscheidungen innerhalb des Leistungsverbunds..... | 185 |
| 5.2.2.1 | Preise als Qualitätsindikatoren | 186 |
| 5.2.2.2 | Preispolitischer Ausgleich bei Leistungsverbunden.. .. | 188 |
| 5.3 | Preispolitik für Leistungsverbunde bei unterschiedlichen Angebotskonstellationen..... | 193 |
| 5.3.1 | Preispolitik bei Verbund-Renten | 193 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 5.3.1.1 | Analyse von Produzenten- und Konsumentenrenten bei Verbund-Renten | 193 |
| 5.3.1.2 | Preispolitische Implikationen der Service-Strategien bei Verbund-Renten | 195 |
| 5.3.1.2.1 | Zur Angemessenheit von Service-Strategien bei Verbund-Renten..... | 195 |
| 5.3.1.2.2 | Ableitung preispolitischer Ziele bei Verbund-Renten..... | 196 |
| 5.3.1.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Service-Strategien bei Verbund-Renten..... | 198 |
| 5.3.1.3.1 | Preispolitik zur Umsetzung von Kundenbindung durch Leistungsverbunde bei Verbund-Renten..... | 198 |
| 5.3.1.3.2 | Preispolitik zur Umsetzung von Differenzierung durch Dienstleistungen bei Verbund-Renten..... | 200 |
| 5.3.1.3.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Markterweiterung durch Dienstleistungen bei Verbund-Renten..... | 200 |
| 5.3.2 | Preispolitik bei Verbund-Differenzierung..... | 201 |
| 5.3.2.1 | Analyse von Produzenten- und Konsumentenrenten bei Verbund-Differenzierung..... | 201 |
| 5.3.2.2 | Preispolitische Implikationen der Service-Strategien bei Verbund-Differenzierung | 203 |
| 5.3.2.2.1 | Zur Angemessenheit von Service-Strategien bei Verbund-Differenzierung | 203 |
| 5.3.2.2.2 | Ableitung preispolitischer Ziele bei Verbund-Differenzierung..... | 206 |
| 5.3.2.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Service-Strategien bei Verbund-Differenzierung..... | 210 |
| 5.3.2.3.1 | Preispolitik zur Umsetzung von Kundenbindung durch Leistungsverbunde bei Verbund-Differenzierung..... | 210 |
| 5.3.2.3.2 | Preispolitik zur Umsetzung von Differenzierung durch Dienstleistungen bei Verbund-Differenzierung..... | 211 |
| 5.3.2.3.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Markterweiterung durch Dienstleistungen bei Verbund-Differenzierung | 212 |
| 5.3.2.3.4 | Preispolitik zur Umsetzung von Diversifikation in den Dienstleistungsbereich bei Verbund-Differenzierung | 213 |
| 5.3.3 | Preispolitik bei Verbund-Standardisierung..... | 214 |
| 5.3.3.1 | Analyse von Produzenten- und Konsumentenrenten bei Verbund-Standardisierung..... | 214 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 5.3.3.2 | Preispolitische Implikationen der Service-Strategien bei Verbund-Standardisierung..... | 214 |
| 5.3.3.2.1 | Zur Angemessenheit von Service-Strategien bei Verbund-Standardisierung..... | 214 |
| 5.3.3.2.2 | Ableitung preispolitischer Ziele bei Verbund-Standardisierung..... | 217 |
| 5.3.3.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Service-Strategien bei Verbund-Standardisierung..... | 218 |
| 5.3.3.3.1 | Preispolitik bei Patt durch Outpacing..... | 218 |
| 5.3.3.3.2 | Preispolitik zur Umsetzung von Diversifikation in den Dienstleistungsbereich bei Verbund-Standardisierung..... | 219 |
| 5.3.4 | Preispolitik in der Verbund-Falle..... | 219 |
| 5.3.4.1 | Analyse von Produzenten- und Konsumentenrenten in der Verbund-Falle..... | 219 |
| 5.3.4.2 | Preispolitische Implikationen der Service-Strategien in der Verbund-Falle..... | 222 |
| 5.3.4.2.1 | Zur Angemessenheit von Service-Strategien in der Verbund-Falle..... | 222 |
| 5.3.4.2.2 | Ableitung preispolitischer Ziele in der Verbund-Falle..... | 224 |
| 5.3.4.3 | Preispolitik zur Umsetzung von Service-Strategien in der Verbund-Falle..... | 226 |
| 5.3.4.3.1 | Preispolitik zur Umsetzung von Kundenbindung durch Leistungsverbunde in der Verbund-Falle..... | 226 |
| 5.3.4.3.2 | Preispolitik zur Akquisition neuer Kunden als Weg aus der Verbund-Falle..... | 228 |
| 5.3.5 | Preispolitik für Leistungsverbunde in dynamischen Angebotskonstellationen..... | 229 |
| 6 | Zusammenfassung..... | 235 |
| | Literaturverzeichnis..... | 239 |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|-----------|---|-----|
| Abb. 1.1 | Gang der Untersuchung..... | 24 |
| Abb. 2.1 | Systematik von Dienstleistungsdefinitionen nach Corsten | 30 |
| Abb. 2.2 | Quellen des Begriffs "investive Dienstleistung" und Synonyme | 35 |
| Abb. 2.3 | Begriffe für einige Teilmengen von investiven Dienstleistungen ... | 37 |
| Abb. 2.4 | Industrielle Dienstleistungen und in ähnlicher Weise verwendete Begriffe..... | 38 |
| Abb. 2.5 | Definitionssystematik..... | 40 |
| Abb. 2.6 | Beispiele für Muß-, Soll- und Kann-Services..... | 42 |
| Abb. 2.7 | Beispiele für "Service"-Elemente..... | 43 |
| Abb. 2.8 | Dienstleistungsangebot im produzierenden Gewerbe..... | 47 |
| Abb. 2.9 | Aufbau von Leistungsverbunden..... | 54 |
| Abb. 2.10 | Ideal- und realtypische Leistungsverbunde..... | 54 |
| Abb. 3.1 | Literaturübersicht zu Determinanten der Preisentscheidung..... | 61 |
| Abb. 3.2 | Grundmodell der Preispolitik | 64 |
| Abb. 3.3 | Beispiele für Konsumenten- und Produzentenrenten..... | 66 |
| Abb. 3.4 | Einflüsse auf die Nutzenwahrnehmung durch den Nachfrager in Business-to-Business Beziehungen | 75 |
| Abb. 3.5 | Zusammenhänge zwischen Zielen, Strategien und Taktiken im Grundmodell der Preispolitik | 83 |
| Abb. 3.6 | Mögliche Zielsetzungen der Preispolitik | 84 |
| Abb. 3.7 | Zusammenhänge zwischen den beiden Ebenen preispolitischer Strategien | 88 |
| Abb. 3.8 | Beispiel für Leitlinien der Preistaktik..... | 90 |
| Abb. 3.9 | Verteilung von Reservationspreisen bei unterschiedlichen Produkten | 92 |
| Abb. 3.10 | Transaktionspreise bei unterschiedlichen Reservations- und Angebotspreisen | 97 |
| Abb. 3.11 | Umsatzauswirkungen des Bundling von Preisen im Monopolfall .. | 100 |
| Abb. 3.12 | Umsatzauswirkungen des Bundling von Preisen bei vollständiger Konkurrenz..... | 101 |
| Abb. 3.13 | Beziehung zwischen Commodity Pricing und Speciality Pricing ... | 111 |
| Abb. 3.14 | Komponenten des Yield-Management | 116 |
| Abb. 3.15 | Ausgestaltungsmöglichkeiten des Yield-Management | 118 |
| Abb. 3.16 | "Werkzeugkasten" preispolitischer Strategien..... | 120 |
| Abb. 4.1 | Economies of Scope als Effizienzkonzept..... | 125 |
| Abb. 4.2 | Ursachen für Economies of Scope..... | 126 |
| Abb. 4.3 | Zielunterstützende Ursachen für Economies of Scope | 143 |
| Abb. 4.4 | Vergleich alternativer Teilleistungen bezüglich ihrer Zielunterstützung..... | 144 |
| Abb. 4.5 | Ablauf des System Function Deployment..... | 147 |
| Abb. 4.6 | Detaillierte Darstellung der Teilleistungs-Effizienz-Matrix | 148 |
| Abb. 4.7 | Realisierbarkeit von Economies of Scope in Abhängigkeit von der Angebotsform..... | 151 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| Abb. 4.8 | Input und Output bei zunehmendem Leistungsverbund..... | 154 |
| Abb. 4.9 | Angebotselastizität des Leistungsverbunds | 155 |
| Abb. 4.10 | Nachfrageelastizität des Leistungsverbunds | 156 |
| Abb. 4.11 | Angebots- und Nachfrageelastizitäten bei zunehmendem Leistungsverbund | 158 |
| Abb. 4.12 | Angebotskonstellationen für Leistungsverbunde..... | 159 |
| Abb. 5.1 | Basisstrategien für Leistungsverbunde in Anlehnung an Mathur .. | 164 |
| Abb. 5.2 | Produkt/Markt-Kombinationen für verbundene Leistungen | 166 |
| Abb. 5.3 | Vorherrschende Angebotsformen | 167 |
| Abb. 5.4 | Kundenportfolio zur Ableitung von Bindungsstrategien..... | 168 |
| Abb. 5.5 | Strategieabfolgen nach Becker | 175 |
| Abb. 5.6 | Kombination von Bundling, Mixed Bundling und Unbundling auf den Ebenen "Preis" und "Leistung" | 176 |
| Abb. 5.7 | Implikationen von Bundling, Mixed Bundling und Unbundling | 179 |
| Abb. 5.8 | Dynamik der Leistungsbündelung nach Zerr..... | 180 |
| Abb. 5.9 | Gegenüberstellung unterschiedlicher Gestaltungsoptionen zur kapazitätsbezogenen Preissetzung für komplementäre Dienst- leistungen und Leistungsverbunde..... | 184 |
| Abb. 5.10 | Abhängigkeiten zwischen Preisstellung und Absatz bei Leistungsverbunden | 185 |
| Abb. 5.11 | Beispiele für preispolitischen Ausgleich innerhalb von Leistungsverbunden | 189 |
| Abb. 5.12 | Umsetzbarkeit von Service-Strategien und deren preispolitische Zielsetzungen bei Verbund-Renten | 197 |
| Abb. 5.13 | Differenzierte Leistungsangebote..... | 204 |
| Abb. 5.14 | Differenzierung durch erweiterte Leistungsverbunde..... | 205 |
| Abb. 5.15 | Analyse von Effizienzwirkungen und preispolitischen Zielen eines beispielhaften Servicevertrags..... | 207 |
| Abb. 5.16 | Umsetzbarkeit von Service-Strategien und deren preispolitische Zielsetzungen bei Verbund-Differenzierung | 208 |
| Abb. 5.17 | Abfolge von Outpacing-Strategien..... | 215 |
| Abb. 5.18 | Umsetzbarkeit von Service-Strategien und deren preispolitische Zielsetzungen bei Verbund-Standardisierung | 217 |
| Abb. 5.19 | Wege aus der Verbund-Falle | 222 |
| Abb. 5.20 | Umsetzbarkeit von Service-Strategien und deren preispolitische Zielsetzungen in der Verbund-Falle | 225 |
| Abb. 5.21 | Preispolitik in dynamischen Angebotskonstellationen | 230 |