

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	XIII

○ Dienstleistungsmanagement als unternehmerische Herausforderung – Eine Einführung in das Handbuch	1
<i>Manfred Bruhn und Heribert Meffert</i>	

Erster Teil

Grundlagen des Dienstleistungsmanagements

○ Begriffsabgrenzungen und Erscheinungsformen von Dienstleistungen	29
<i>Michael Kleinaltenkamp</i>	
⊙ Der Markt für Dienstleistungen	53
<i>Marlies Hummel</i>	
⊙ Ansatzpunkte für ein integratives Dienstleistungsmanagement	73
<i>Hans Corsten</i>	
Das Marketing von investiven Dienstleistungen	93
<i>Klaus Backhaus und Christian Hahn</i>	

Zweiter Teil

Beschaffung und Produktion von Dienstleistungen

○ Grundlagen der Dienstleistungsproduktion	117
<i>Rudolf Maleri</i>	
Zur Mehrstufigkeit in der Dienstleistungsproduktion	141
<i>Hans Corsten und Stephan Stuhlmann</i>	

Dritter Teil

Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmanagements

- Besonderheiten des Nachfragerverhaltens bei Dienstleistungen 165
Eberhard Kuhlmann
- Psychologische Aspekte der Tätigkeit im Dienstleistungsbereich 195
Friedemann W. Nerdinger
- Marktforschung für das Dienstleistungsmanagement 213
Heymo Böhler und Sabine Hempe
- Marktsegmentierung im Dienstleistungsbereich 229
Hermann Freter
- Beschwerdepolitik als Instrument des Dienstleistungsmanagements 265
Frank Wimmer und René Roleff
- Nutzungspotentiale des Deutschen Kundenbarometers für das Dienstleistungs-
management 287
Anton Meyer und Frank Dornach
- Nationale Zufriedenheitsindizes als Informationsgrundlage des Dienstleistungs-
managements – Eine kritische Bestandsaufnahme 307
Ursula Hansen, Michael Korpiun und Thorsten Hennig-Thurau
- Rechtliche Aspekte von „Dienstleistungen“ 343
Harald Bartl

Vierter Teil

Strategische Ausrichtung des Dienstleistungsmanagements

- Wettbewerbsorientierte Strategien im Dienstleistungsbereich 375
Anton Meyer und Christian Blümelhuber
- 2 Kundennähe, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei Dienstleistungs-
AN unternehmen 405
Christian Homburg und Martin Faßnacht

Methoden zur Messung der Dienstleistungsqualität	429
<i>Martin Benkenstein und Judith Güthoff</i>	
Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria	449
<i>Anantharathan Parasuraman, Valarie A. Zeithaml und Leonard L. Berry</i>	
Die Bedeutung von Qualitätspreisen für Dienstleistungsunternehmen	483
<i>Bernd Stauss</i>	
Virtuelle Organisationsformen im Dienstleistungssektor	513
<i>Arnold Picot und Rahild Neuburger</i>	
○ Internationalisierung von Dienstleistungen	535
<i>Arnold Hermanns und Urban Kilian Wißmeier</i>	

Fünfter Teil

Operative Umsetzung des Dienstleistungsmanagements

Markierungspolitik bei Dienstleistungen – Die „Dienstleistungsmarke“	559
<i>Bernd Stauss</i>	
Kommunikationspolitik von Dienstleistungsunternehmen	581
<i>Manfred Bruhn</i>	
Preisbildung im Dienstleistungsbereich auf der Basis von Marktinformationen . . .	613
<i>Herbert Woratschek</i>	
Preisbildung und Kostenrechnung bei Dienstleistungen auf der Basis neuerer Kostenrechnungsverfahren	633
<i>Michael Paul und Martin Reckenfelderbäumer</i>	
Vertriebssysteme für nationale und internationale Dienstleistungsanbieter	665
<i>Joachim Zentes und Natascha Ferring</i>	
Besonderheiten des Innovationsmanagements in Dienstleistungsunternehmen . .	689
<i>Martin Benkenstein</i>	

Sechster Teil

Führung und Organisation des Dienstleistungsmanagements

Internes Marketing als neue Schwerpunktsetzung für das Personalmanagement in Dienstleistungsunternehmen	707
<i>Manfred Bruhn</i>	
Mitarbeiterführung im Dienstleistungsunternehmen	733
<i>Rolf Bühner</i>	
Personalentwicklung als Führungsaufgabe im Dienstleistungssektor	751
<i>Fred G. Becker und Sven Günther</i>	
Organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsunternehmen	779
<i>André C. Wohlgemuth</i>	

Siebter Teil

Implementierung und Erfolgskontrolle des Dienstleistungsmanagements

Marketingimplementierung – Grundlagen und Umsetzung für das Dienstleistungsmanagement	803
<i>Jörg Hilker</i>	
○ Dienstleistungsbeziehungen zwischen Kunde und Unternehmen	827
<i>Axel Lehmann</i>	
Productivity, Quality and Relationship Marketing in Service Operations	843
<i>Evert Gummesson</i>	
Determining the Return on Quality (ROQ)	865
<i>Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik und Timothy L. Keiningham</i>	
Marktwertorientiertes Controlling in Dienstleistungsunternehmen	891
<i>Bernhard Pellens, Nils Crasselt und Claude Tomaszewski</i>	

Achter Teil

Erfolgsfaktoren und Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsmanagements

o Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsmanagements aus Sicht der Wissenschaft	915
<i>Werner H. Engelhardt und Matthias Schnittka</i>	
o Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsmanagements aus Sicht der Praxis . . .	933
<i>Hemjö Klein</i>	
Marktorientierte Führung von Dienstleistungsunternehmen – State of the Art und Entwicklungsperspektiven	955
<i>Heribert Meffert</i>	
Ausgewählte Literatur zum „Dienstleistungsmanagement“	983
Stichwortverzeichnis	1025