

Inhalt

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	XIII
! Dienstleistungsmanagement als unternehmerische Herausforderung – Eine Einführung in das Handbuch <i>Manfred Bruhn und Heribert Meffert</i>	1

Erster Teil

Grundlagen des Dienstleistungsmanagements

! Begriffsabgrenzungen und Erscheinungsformen von Dienstleistungen <i>Michael Kleinaltenkamp</i>	27
! Ansatzpunkte für ein integratives Dienstleistungsmanagement <i>Hans Corsten</i>	51
! Marketing von investiven Dienstleistungen <i>Klaus Backhaus und Christian Kleikamp</i>	73
! Zur „Theorie des Dienstleistungsmanagements“ <i>Klaus Peter Kaas</i>	103

Zweiter Teil

Beschaffung und Produktion von Dienstleistungen

! Grundlagen der Dienstleistungsproduktion <i>Rudolf Maleri</i>	125
! Service Engineering – Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen <i>Hans-Jörg Bullinger und Thomas Meiren</i>	149
! Kapazitätsplanung in Dienstleistungsunternehmungen <i>Hans Corsten und Stephan Stuhlmann</i>	177

Qualitätsmanagement von Dienstleistungen <i>Martin Benkenstein und Michael Holtz</i>	193
---	-----

Dritter Teil

Informationsgrundlagen des Dienstleistungsmanagements

Besonderheiten des Nachfragerverhaltens bei Dienstleistungen <i>Eberhard Kuhlmann</i>	213
--	-----

Psychologische Aspekte der Tätigkeit im Dienstleistungsbereich <i>Friedemann W. Nerdinger</i>	243
--	-----

Marktforschung für das Dienstleistungsmanagement <i>Heymo Böhler und Sabine Hempe</i>	263
--	-----

Marktsegmentierung im Dienstleistungsbereich <i>Hermann Freter</i>	279
---	-----

Beschwerdepolitik als Instrument des Dienstleistungsmanagements <i>Frank Wimmer und René Roleff</i>	315
--	-----

Einsatz Nationaler Kundenbarometer für das Dienstleistungsmanagement <i>Manfred Bruhn</i>	337
--	-----

Vierter Teil

Strategische Ausrichtung des Dienstleistungsmanagements

Wettbewerbsorientierte Strategien im Dienstleistungsbereich <i>Anton Meyer und Christian Blümelhuber</i>	369
---	-----

Funktionen des E-Commerce für Dienstleistungsunternehmen <i>Sönke Albers und Jan U. Becker</i>	399
---	-----

Standortentscheidungen von Dienstleistungsunternehmen <i>Herbert Woratschek</i>	417
--	-----

Kundennähe, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei Dienstleistungsunternehmen <i>Christian Homburg und Martin Faßnacht</i>	441
---	-----

Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria <i>Anantharathan Parasuraman, Valarie A. Zeithaml und Leonard L. Berry</i>	465
--	-----

Die Bedeutung von Qualitätspreisen für Dienstleistungsunternehmen <i>Bernd Stauss</i>	499
--	-----

Internationalisierung von Dienstleistungen <i>Arnold Hermanns und Urban Kilian Wißmeier</i>	525
--	-----

Fünfter Teil

Operative Umsetzung des Dienstleistungsmanagements

Markierungspolitik bei Dienstleistungen – Die „Dienstleistungsmarke“ <i>Bernd Stauss</i>	549
---	-----

Kommunikationspolitik von Dienstleistungsunternehmen <i>Manfred Bruhn</i>	573
--	-----

Preisbildung im Dienstleistungsbereich auf der Basis von Marktinformationen <i>Herbert Woratschek</i>	607
--	-----

Preisbildung und Kostenrechnung bei Dienstleistungen auf der Basis neuerer Kostenrechnungsverfahren <i>Michael Paul und Martin Reckenfelderbäumer</i>	627
--	-----

Vertriebssysteme für nationale und internationale Dienstleistungsanbieter <i>Joachim Zentes, Natascha Ferring und Markus Janz</i>	661
--	-----

Besonderheiten des Innovationsmanagements in Dienstleistungsunternehmen <i>Martin Benkenstein</i>	687
--	-----

Sechster Teil

Führung und Organisation des Dienstleistungsmanagements

Notwendigkeit eines Internen Marketing für Dienstleistungsunternehmen <i>Manfred Bruhn</i>	705
---	-----

Mitarbeiterführung im Dienstleistungsunternehmen <i>Rolf Bühner</i>	733
--	-----

✗ Personalentwicklung als Führungsaufgabe in Dienstleistungsunternehmen <i>Fred G. Becker und Sven Günther</i>	751
Organisatorische Entwürfe von wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen <i>Margit Osterloh und Leo Boos</i>	781
Virtuelle Organisationsformen im Dienstleistungssektor <i>Arnold Picot und Rahild Neuburger</i>	803

Siebter Teil

Implementierung und Erfolgskontrolle des Dienstleistungsmanagements

Marketingimplementierung – Grundlagen und Umsetzung für das Dienstleistungsmanagement ✗ <i>Jörg Hilker</i>	827
Productivity, Quality and Relationship Marketing in Service Operations <i>Evert Gummesson</i>	851
Determining the Return on Quality (ROQ) <i>Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik und Timothy L. Keiningham</i>	873
Controlling in Dienstleistungsunternehmen <i>Jürgen Weber und Utz Schäffer</i>	899

Achter Teil

Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsmanagements

Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsmanagements aus Sicht der Wissenschaft <i>Werner H. Engelhardt und Matthias Schnittka</i>	917
Zukünftige Forschungsfelder im Dienstleistungsmarketing <i>Heribert Meffert</i>	941
Ausgewählte Literatur zum „Dienstleistungsmanagement“	959
Stichwortverzeichnis	1001