

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
Autorenverzeichnis .....	13

## Erster Teil

### Grundlagen der Dienstleistungsqualität

Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme .....	19
<i>Von Manfred Bruhn</i>	

Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing – Planung und Durchsetzung der Qualitätspolitik im Markt .....	49
<i>Von Michael Peters</i>	

Die Herausforderung im Dienstleistungswettbewerb: Wirtschaftlichkeitsvorteile durch guten Service .....	67
<i>Von Christian Grönroos</i>	

Bedeutung der Kundenbeteiligung für die Qualitätspolitik von Dienstleistungsunternehmen .....	83
<i>Von Anton Meyer und Peter Westerbarkey</i>	

## Zweiter Teil

### Strategische Planung und Kontrolle der Dienstleistungsqualität im Unternehmen

Kommunikations- und Kontrollprozesse bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität .....	107
<i>Von Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry und A. Parasuraman</i>	

X Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durch integrierte Kommunikation .....	137
<i>Von Manfred Bruhn</i>	

Externalisierung und Internalisierung als strategische Optionen  
von Dienstleistungsunternehmen ..... 165  
*Von Hans Corsten*

Planung und Durchsetzung der Qualitätspolitik im Unternehmen:  
Zentrale Prinzipien und Problembereiche ..... 183  
*Von Walter Masing*

Beschwerdemanagement für Dienstleistungsunternehmen:  
Beispiel des Kfz-Handels ..... 199  
*Von Ursula Hansen und Kurt Jeschke*

## **Dritter Teil**

### **Personalorientierte Qualitätspolitik in Dienstleistungsunternehmen**

Internes Marketing als personalorientierte Qualitätspolitik ..... 227  
*Von Bernd Stauss*

Die Qualität von Bedienungsinteraktionen ..... 247  
*Von Peter Klaus*

Systematische Mitarbeiterkommunikation als Instrument der Qualitätssicherung ..... 267  
*Von Hans-Jürgen Dotzler und Siegfried Schick*

Transaktionsanalyse als Instrument dienstleistungsorientierter Personalschulung ..... 283  
*Von Henning S. Schulze*

## **Vierter Teil**

### **Messung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität**

Multiattributive Messung von Dienstleistungsqualität ..... 311  
*Von Bert Hentschel*

„Augenblicke der Wahrheit“ in der Dienstleistungserstellung:  
Ihre Relevanz und ihre Messung mit Hilfe der Kontaktpunkt-Analyse ..... 345  
*Von Bernd Stauss*

Qualitätssicherung als Teil des Dienstleistungsmarketing – das Steigenberger Qualitäts- und Beschwerdemanagement .....	367
<i>Von Walter Momberger</i>	
Qualitätssicherung und -messung bei der Deutschen Lufthansa AG .....	379
<i>Von Frank Beckmann</i>	
Messung der Dienstleistungsqualität durch die Stiftung Warentest .....	391
<i>Von Günther Rosenberger</i>	
Ausgewählte Literatur zum Thema „Dienstleistungsqualität“ .....	411
Stichwortverzeichnis .....	423