

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1. Einführung in die Problemstellung</b>	1
Prof. Dr. Dr. h.c. H. Meffert, Universität Münster	
<b>2. Bestandsaufnahme und Entwicklungsperspektiven des Beziehungsmanagement</b>	6
Prof. Dr. H. Diller, Universität Erlangen-Nürnberg	
<b>3. Geschäftsbeziehungen aufbauen und gestalten</b>	31
Prof. Dr. Chr. Belz, Hochschule St. Gallen	
<b>4. Erfahrungsberichte aus der Unternehmenspraxis</b>	56
<b>4.1 Management von Kundenbindungssystemen</b>	56
Zusammenfassung des Vortrags von Dr. Th. Schön, Bertelsmann Distribution GmbH	
<b>4.2 Kundenbindung im Servicebereich eines Automobilherstellers</b>	64
Zusammenfassung des Vortrags von Dr. Dr. W. A. Reinhardt, Adam Opel AG	
<b>4.3 Kundenbindung im Computergeschäft - Veränderungen und Chancen in einer zunehmend offenen Systemwelt</b>	70
E. Reichert, Sietec Consulting GmbH & Co. OHG	
<b>5. Zusammenfassung der Diskussionen und Ausblick</b>	86