

Inhaltsverzeichnis

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