

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen des Dienstleistungscontrolling

Manfred Bruhn und Bernd Stauss

Dienstleistungscontrolling – Einführung in die theoretischen und praktischen
Problemstellungen3

Martin Reckenfelderbäumer

Konzeptionelle Grundlagen des Dienstleistungscontrolling – Kritische
Bestandsaufnahme und Perspektiven der Weiterentwicklung zu einem
Controlling der Kundenintegration31

2. Prozessorientierung von Dienstleistungen als Ansatz des Controlling

Martin Benkenstein und Ariane von Stenglin

Prozessorientiertes Qualitätscontrolling von Dienstleistungen.....55

Sabine Fließ, Britta Lasshof und Gabriele Willems

Qualitätsstandards im Dienstleistungsprozess71

Bernd Stauss und Wolfgang Seidel

Evidenz-Controlling im Beschwerdemanagement – Ein Ansatz zur
Abschätzung des „Verärgerungs-Eisbergs“89

Friederike Wall und Regina Schröder

Customer Perceived Value Accounting als zentrale Komponente des
Dienstleistungscontrolling113

3. Personalorientiertes Dienstleistungscontrolling

Antje Krey und Friedemann W. Nerdinger

Mitarbeiter-Performance im Servicekontakt – Partizipatives Produktivitätsmanagement (PPM) als Instrument des Dienstleistungscontrolling135

Gertrud Schmitz

Mitarbeiterperformance als Ansatzpunkt eines Leistungscontrolling im Servicekontakt157

Michael Lingenfelder, Karsten Schmidt und Jan Wieseke

Mitarbeiter-Performance im Servicekontakt – Modellierung und Messung mittels Mystery Shopping im Tourismus181

Bernd Bienzeisler und Theodora Löffler

Jenseits von Kennzahlen: Interaktionskompetenzen zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität211

4. Ausgewählte Controllingsysteme im Dienstleistungsbereich

Thomas Biermann

Probleme der Implementierung kennzahlengestützter Steuerungssysteme im Dienstleistungsunternehmen233

Herbert Woratschek, Stefan Roth und Guido Schafmeister

Dienstleistungscontrolling unter Berücksichtigung verschiedener Wert-schöpfungskonfigurationen – Eine Analyse am Beispiel der Balanced Scorecard.....253

Sven Reinecke und Gerold Geis

Kennzahlengestütztes Marketingcontrolling in Dienstleistungsunternehmen275

5. Wertorientiertes Dienstleistungscontrolling

Jürgen Weber und Marius Lissautzki

Kundenwert-Controlling: Dienstleistungsunternehmen kundenorientiert steuern303

<i>Michael Lister</i> Value Controlling in Dienstleistungsunternehmen	325
<i>Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Dominik Georgi</i> Implementierung des Kundenwertmanagements – Modellierung und Anwendungsbeispiel.....	351
<i>Marion Büttgen</i> Kundenorientiertes Kostenmanagement bei beteiligungsintensiven Dienstleistungen.....	369
<i>Klaus Weiermair und Mike Peters</i> Kapazitätsauslastungs- und Ertragscontrolling von touristischen Dienstleistungen durch das Yield Management.....	395

6. Dienstleistungsspezifisches Controlling in ausgewählten Branchen

<i>Annette G. Köhler, Heinrich-Stefan Rolvering und Stephan Germann</i> Zusammenhänge zwischen Vertriebssteuerungsmaßnahmen und Vertriebserfolg – erste empirische Ergebnisse aus dem deutschen Sparkassensektor.....	415
<i>Claudia Klausegger und Thomas Salzberger</i> Marketingcontrolling im Tourismus - Empirische Analyse zum Status Quo am Beispiel ausgewählter österreichischer Tourismusbranchen.....	431
<i>Manfred Bruhn</i> Dienstleistungscontrolling für Nonprofit-Organisationen	453

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungscontrolling.....	487
Ihre Meinung ist uns wichtig	503
Stichwortverzeichnis.....	505