

Inhaltsverzeichnis

Heike Jacobsen/Stephan Voswinkel
Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur – zur Einführung 3

I. Dienstleistungen im internationalen Vergleich

Gerhard Bosch/Alexandra Wagner
Dienstleistungsgesellschaften 15

Petra Potz
Lokale Steuerung im Einzelhandel und deren Implikationen für räumliche Versorgungsstrukturen: Berlin und Mailand 30

Heike Jacobsen
Soziokulturelle Bedingungen der Entwicklung von Dienstleistungen: Ansätze zur Interpretation von nationalen Unterschieden 37

II. Interaktive Dienstleistungsarbeit

Kerstin Rieder/G. Günter Voß
Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center: Zur sozialen Einbindung von Kunden in ein Dienstleistungsunternehmen 54

Ursula Holtgrewe
Gute und schöne Dienstleistung. Gestaltung der Grenzstellen und der Kunden 64

Alexandra Blätsche/Sabine Gensior
Veränderungsdynamik im Bereich hochqualifizierter Dienstleistungstätigkeiten –am Beispiel ausgewählter Freier Berufe 77

III. Haushaltsnahe Dienstleistungen

Birgit Geissler
Ungeliebt und unverzichtbar: Dienstleistungen im Alltagsleben Die kulturelle Barriere gegen Haushaltsdienstleistungen 97

Claudia Gather/Hanna Meißner
„Rente krieg´ ich eigentlich keine.“ Frau Meyer und Frau Fischer, zwei Putzfrauen in der Schattenwirtschaft 110

AutorInnenverzeichnis 127