

# Inhaltsübersicht

## Teil A: Kundenorientierung als Herausforderung der strategischen Unternehmensführung

Dienstleistungsmentalität und Kundenorientierung ( <i>Born</i> )	1
Kundenzufriedenheit und Kundenbindungs-Marketing ( <i>Dreyer</i> )	11
Globalisierung der Konzerne – Widerspruch zur Kundenorientierung? ( <i>Born</i> )	51
Organisationskonzept „Customer-Focus“ ( <i>Bastian</i> )	63
Kundencontrolling und die Grenzen einer Kundenorientierung ( <i>Rickards</i> )	101
Rechtliche Vorgaben und Grenzen der Kundenorientierung ( <i>Zundel</i> )	115
Mythos Individualisierung ( <i>Roßkopf</i> )	131

## Teil B: Realisierung der Kundenorientierung

### Marktsegmente und Produkte

Der Prozeß innovativer Produktentwicklung ( <i>Böttcher/Krings</i> )	141
Urlaubsanforderungen von Familien mit Kindern ( <i>Dreyer</i> )	157
Kundenansprache und Kundenbindung bei älteren Reisenden ( <i>Müller</i> )	179

### Neue Ansätze in der Servicekette von Urlaubsreisen

Preisdarstellung in Reisekatalogen ( <i>Bastian/Becker</i> )	197
Neue Reiseunterlagen als Ergebnis einer Qualitätsoffensive ( <i>Schwedhelm</i> )	215
Kundenorientierung am Flughafen ( <i>Sobetzko</i> )	235
Marketing joint venture zur Ausdehnung der Markenpräsenz ( <i>de Vries</i> )	245
Reklamationsmanagement im Zielgebiet ( <i>Scharf</i> )	263

### Neue Medien

Relationship Marketing in elektronischen Märkten der Touristik ( <i>Krauß</i> )	279
Vom zentralen Reservierungssystem zum World-Wide-Web ( <i>Kreuzer</i> )	291
Call Center – die Brücke zum Reisebüro ( <i>Casdorff</i> )	305

### Marktbeobachtung für Kundenzufriedenheit

Kundenorientierung mittels Kennzahlen - der Kundenzufriedenheitsindex ( <i>Flentge</i> )	319
Messung von Dienstleistungsqualität ( <i>Schulze</i> )	345

### Verzeichnisse

Autorenverzeichnis	357
Literaturverzeichnis	361
Stichwortverzeichnis	383