

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Dienstleistungsproduktivität – Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen (Band 2).....	3
---	---

1. Innovationsentwicklung und Dienstleistungsproduktivität

<i>Sebastian Dreher, Ruth Stock-Homburg und Nicolas Zacharias</i> Dienstleistungsinnovationen – Bedeutung, Herausforderungen und Perspektiven.....	35
---	----

<i>Martin Böttcher und Stephan Klingner</i> Komponentisierung zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität.....	59
---	----

<i>Gustav Bergmann und Jürgen Daub</i> Produktivität von Dienstleistungen – mehr des Selben oder mehr des Anderen?.....	81
--	----

<i>Christian Homburg und Christina Kühnl</i> Nichtlineare Effekte im Management von Dienstleistungs- und Produktinnovationen: Eine vergleichende Studie	101
---	-----

<i>Moritz Mink und Dominik Georgi</i> Auswirkungen von (e-)Customer-to-Customer-Interaktion auf die Dienstleistungsproduktivität	125
--	-----

<i>Axel Averdung und Thorsten Teichert</i> Kreative Exzellenz- und Dienstleistungsproduktivität – Gestaltungsansätze für das innovationsorientierte Management integrierter Kommunikationsagenturen	145
---	-----

<i>Christian Urhahn, Melanie Kramp und Klaus J. Zink</i> Konzeptionelle Überlegungen zur Produktivität hybrider Problemlösungen.....	171
---	-----

2. Internationalität und Dienstleistungsproduktivität

<i>Thorvald Degner und Franz J. Heeg</i> Dienstleistungsproduktivität in international agierenden Unternehmen – Rahmenkonzept zum Engineering internationaler Dienstleistungen	195
--	-----

<i>Jörg Freiling und Sven M. Laudien</i> Komplexitätsbeherrschung als Herausforderung der Produktivitätssteigerung international agierender Dienstleistungsunternehmen: Die Rolle von Zwischeneinheiten als Instrument struktureller Koordination	213
--	-----

<i>Ricarda Bouncken und Robin Pesch</i> Divers und doch Produktiv? - Zum Umgang mit kultureller Diversität bei Dienstleistungsunternehmen	241
---	-----

<i>Bernhard Swoboda und Stefan Elsner</i> Erfolg und Produktivität unterschiedlicher Internationalisierungsstrategien von Handelsunternehmen.....	263
---	-----

3. Mitarbeiterperspektive der Dienstleistungsproduktivität

<i>Franz J. Heeg und Brigitte Schneider-Heeg</i> Personale und organisationale Aspekte der Dienstleistungsproduktivität – Steigerung von Effektivität und Effizienz der Dienstleistung und ihrer Erbringungsprozesse	293
---	-----

<i>Marion Büttgen und Julian Volz</i> Rollenkonflikte von Kundenberatern und deren Auswirkungen auf die Produktivität im Finanzdienstleistungsbereich	317
---	-----

<i>Matthias H. J. Gouthier und Walter Ganz</i> Emotionalität in der Arbeitsproduktivität des Servicepersonals	349
--	-----

<i>Benjamin von Walter, Torsten Tomczak und Sven Henkel</i> Mitarbeiter zu Markenbotschaftern machen: Steigerung der Dienstleistungsproduktivität durch Behavioral Branding	375
---	-----

<i>Nadine Blinn, Markus Nüttgens, Michael Schlicker, Oliver Thomas und Michael Fellmann</i> Produktivitätssteigerung im technischen Kundendienst – Ein Ansatz auf Basis des IT-gestützten Mitarbeiterempowerments	393
<i>Sönke Duckwitz, Sven Tackenberg, Christopher M. Schlick und Susanne Mütze-Niewöhner</i> Simulationsgestützte Bewertung der Produktivität von wissensintensiven Dienstleistungsprozessen	413
<i>Volker Nissen und Maik Günther</i> Steigerung der Mitarbeiterproduktivität durch automatische Erstellung von Arbeitszeitmodellen in Verbindung mit der Personaleinsatzplanung am Beispiel Handel.....	437

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungsproduktivität“	471
Stichwortverzeichnis.....	481