

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
<b>1 Grundlagen .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ökonomische Bedeutung der Dienstleistungen .....	1
1.1.1 Ansätze zur Erfassung des sektoralen Strukturwandels.....	1
1.1.2 Der tertiäre Sektor in der amtlichen Statistik.....	9
1.2 Terminologische und systematisierende Grundlagen .....	15
1.2.1 Zum Begriff der Dienstleistungen .....	17
1.2.2 Ansätze zur Systematisierung der Dienstleistungen .....	30
<b>2 Kundenintegration als zentrales Merkmal der Dienstleistungen .....</b>	<b>45</b>
2.1 Grundidee .....	45
2.2 Kundenintegration aus der Sicht ausgewählter wissenschaftlicher Perspektiven .....	51
2.2.1 Produktionswirtschaftliche Sicht .....	51
2.2.2 Innovationsorientierte Sicht .....	54
2.2.3 Marketingorientierte Sicht .....	57
<b>3 Wettbewerbsstrategische Ausrichtung .....</b>	<b>71</b>
3.1 Grundlegungen.....	71
3.2 Konzeptionelle Überlegungen.....	73
3.2.1 Quellen strategischer Wettbewerbsvorteile .....	73
3.2.2 Wettbewerbsstrategische Optionen.....	79
3.2.3 Dienstleistungsspezifische Ansatzpunkte .....	83
3.3 Kostenmanagement zur Unterstützung der Kostenführerschaftsstrategie .....	98
3.3.1 Konzeptioneller Rahmen für ein Kostenmanagement .....	99

3.3.2 Instrumente des Kostenmanagements .....	101
3.3.2.1 Budgetierung .....	101
3.3.2.2 Gemeinkostenmanagement .....	107
3.3.2.3 Target Costing .....	114
3.3.2.4 Wertanalyse .....	117
3.3.2.5 Benchmarking .....	123
3.3.3 Integrative Aspekte des Kostenmanagements .....	129
3.4 Qualitätsmanagement zur Unterstützung der Differenzierungsstrategie .....	131
3.4.1 Begriffliche Grundlegungen .....	132
3.4.2 Dimensionen der Dienstleistungsqualität .....	133
3.4.3 Modelle der Dienstleistungsqualität .....	139
3.4.3.1 Konzept der erfahrenen Dienstleistungsqualität .....	139
3.4.3.2 Penalty-Reward-Analyseverfahren .....	141
3.4.3.3 GAP-Modelle .....	142
3.4.3.4 Dynamisches Prozessmodell der Dienstleistungsqualität .....	153
3.4.3.5 Beziehungsqualitätsmodell .....	156
3.4.3.6 Qualitatives Kundenzufriedenheitsmodell .....	161
3.4.4 Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität .....	164
3.4.4.1 Merkmalsorientierter Ansatz .....	164
3.4.4.2 Ereignisorientierter Ansatz .....	177
3.4.5 Ansatzpunkte für ein Qualitätsmanagementsystem .....	185
<b>4 Leistungsgestaltung .....</b>	<b>193</b>
4.1 Konzeptionelle Grundlagen .....	193
4.2 Aspekte der Vorkombination .....	201
4.2.1 Marktforschung .....	201
4.2.2 Leistungsprogramm .....	207
4.2.2.1 Leistungsspektrum .....	207
4.2.2.1.1 Leistungsmodifikation .....	207

4.2.2.1.2 Modularisierung des Angebotes.....	212
4.2.2.2 Markenmanagement .....	227
4.2.3 Preisbestimmung.....	228
4.2.3.1 Preisbildung bei privaten Auftraggebern .....	229
4.2.3.1.1 Nicht interaktive Preisbildung (Posted Pricing).....	230
4.2.3.1.1.1 Preisbündelung .....	230
4.2.3.1.1.2 Preisdifferenzierung .....	239
4.2.3.1.2 Interaktive Preisbildung .....	257
4.2.3.2 Preisbildung bei Aufträgen der öffentlichen Hand.....	261
4.2.4 Kommunikationspolitik .....	266
4.2.5 Distributionspolitik .....	270
4.3 Aspekte der Endkombination.....	272
4.3.1 Dienstleistungsvereinbarung.....	272
4.3.2 Revenue Management.....	276
4.3.2.1 Grundkonzeption .....	276
4.3.2.2 Grundmodelle .....	281
4.3.2.2.1 Preis-/Mengen-Steuerung.....	281
4.3.2.2.2 Überbuchung .....	284
4.3.2.2.3 Dynamische zeitliche Preisdifferenzierung.....	288
<b>5 Gestaltung des Leistungspotentials .....</b>	<b>291</b>
5.1 Konzeptionelle Grundlagen .....	291
5.2 Gestaltung der Leistungstiefe.....	300
5.3 Lieferantenauswahl .....	306
5.4 Kapazitätsgestaltung .....	314
5.4.1 Besonderheiten im Kontext der Dienstleistungen.....	314
5.4.2 GAP-Modell des Kapazitätsmanagements als konzeptioneller Rahmen .....	322
5.4.3 Ansatzpunkte zur Kapazitätsgestaltung .....	325
5.4.3.1 GAP 1: Wahrnehmungslücke des Anbieters .....	325

5.4.3.2 GAP 2: Umsetzungslücke des Anbieters .....	328
5.4.3.2.1 Festlegung der quantitativen Kapazität.....	328
5.4.3.2.2 Flexibilisierung der Potentiale .....	331
5.4.3.2.2.1 Gestaltung der variationalen Kapazität.....	332
5.4.3.2.2.2 Gestaltung der Anpassbarkeit der quantitativen Kapazität .....	335
5.4.3.2.2.2.1 Personaleinsatzplanung bei schwankendem Bedarf.....	335
5.4.3.2.2.2.2 Multiplikative Kapazitätsstrukturierung .....	339
5.4.3.3 GAP 3: Wahrnehmungslücke des Nachfragers.....	341
5.4.3.4 GAP 4: Vom Nachfrager wahrgenommene Leistungslücke.....	355
<b>6 Gestaltung des Leistungsprozesses.....</b>	<b>359</b>
6.1 Konzeptionelle Grundlagen .....	359
6.2 Produktivitätsanalyse .....	366
6.2.1 Produktivitätsbegriff.....	367
6.2.2 Herausforderungen .....	371
6.2.3 Spezifische Verfahren der Produktivitätssmessung .....	375
6.2.3.1 Objektbezogene Quotienten .....	375
6.2.3.2 Relative Effizienz zu vergleichender Objekte.....	379
6.2.3.2.1 Grundmodelle der Data Envelopment Analysis .....	380
6.2.3.2.2 Zweistufige Data Envelopment Analysis .....	385
6.2.4 Prozessbezogene Produktivitätsanalyse .....	388
6.3 Produktivitätsgestaltung .....	396
Literaturverzeichnis .....	403
Stichwortverzeichnis .....	497