

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XX
<i>Iris Ramme</i>	
1. Darstellung und Bedeutung von Dienstleistungen	1
<i>Volker Harms</i>	
2. Prozessgestaltung bei Dienstleistungen	27
<i>Urban Kilian Wissmeier</i>	
3. Internationalisierung von Dienstleistungen	51
<i>Werner Pepels</i>	
4. Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen	71
<i>Ulla Meister/Holger Meister</i>	
5. Controlling und Management der Kundenzufriedenheit	105
<i>Werner Pepels</i>	
6. Beschwerdemanagement	135
<i>Gernot Keller</i>	
7. Controlling der Dienstleistungen wirtschaftsberatender Berufe (Dienstleistungscontrolling)	161
<i>Werner Pepels</i>	
8. Kundenwertmanagement bei Dienstleistungen	219
<i>Werner Pepels</i>	
9. Gestaltung des Dienstleistungsprogramms	245
<i>Birgit Kuhnert</i>	
10. Produktion von Dienstleistungen	271

<i>Werner Pepels</i>	
11. Entgeltgestaltung bei Dienstleistungen	299
<i>Werner Pepels</i>	
12. Distribution von Dienstleistungen	329
<i>Werner Pepels</i>	
13. Kommunikation von Dienstleistungen	355
<i>Wolfgang Seidel</i>	
14. Beziehungsmanagement bei Dienstleistungen	369
<i>Gerd Merz</i>	
15. Steuerberatungs-Dienstleistungen	389
<i>Jörgen Erichsen</i>	
16. Unternehmensberatung – Praktisches Beispiel eines Beratungsablaufs in einem Kleinbetrieb	427
<i>Samir Saleh</i>	
17. Gesundheitsdienstleistungen	465
<i>Wilhelm Pompl</i>	
18. Tourismusdienstleistungen	497
<i>Volker Harms</i>	
19. Produktbegleitende Dienstleistungen/Kundendienst	533
<i>Wolfgang Oehme</i>	
20. Handelsdienstleistungen	569
Autoren-Vitae	585