

Inhaltsverzeichnis

Einführung	1
Erstes Kapitel	
Eine strategische Dienstleistungsvision	
<i>Die Grundelemente</i>	7
Zweites Kapitel	
Eine strategische Dienstleistungsvision	
<i>Integrative Elemente</i>	29
Drittes Kapitel	
Wettbewerbsvorteile durch den optimalen Einsatz von Positionierungsstrategien	47
Viertes Kapitel	
Das Dienstleistungskonzept	
<i>Die Produktlinie</i>	79
Fünftes Kapitel	
Strategische Grundlagen: Die Produktivität der Leistung	97
Sechstes Kapitel	
Strategische Grundlagen: Markteintrittsbarrieren als wettbewerbspolitisches Instrument	115
Siebtes Kapitel	
X Der Mensch und die Unternehmenskultur	127

Achtes Kapitel	
Der Internationale Dienstleistungsverkehr	149
Neuntes Kapitel	
Zukunftsperspektiven im Dienstleistungsgewerbe	169
Zehntes Kapitel	
Schlußbetrachtung	193
Anhang A	
Wachstum und wirtschaftliche Bedeutung des Dienstleistungssektors	197
Anhang B	
Die Auswirkungen der Aktivitäten des Dienstleistungsgewerbes auf Wirtschaft und Gesellschaft	203
Anhang C	
Produktivität	
Stichwortverzeichnis	211