

~~800~~ 2800-67
Manfred Bruhn/Bernd Stauss (Hrsg.)

Dienstleistungsmanagement *Jahrbuch 2001*

Interaktionen im Dienstleistungsbereich

GABLER

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

Teil A: Wissenschaftliche Grundlagen

1. Theoretische Aspekte der Interaktionsforschung

Gertrud Schmitz

Die Dynamik dauerhafter Geschäftsbeziehungen in Dienstleistungsmärkten: Ein prozessorientierter Erklärungs- und Gestaltungsansatz 3

Stefan Roth

Interaktionen im Dienstleistungsmanagement – Eine informationsökonomische Analyse 35

Sabrina Helm

Unsicherheitsaspekte integrativer Leistungserstellung – eine Analyse am Beispiel der Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Asset Management 67

Dominik Georgi

Einfluss der normativen Erwartungen auf die Transaktionsqualität – Bedeutung der Beziehungsqualität 91

Pakize Schuchert-Güler

Verständnis von Kundenwünschen seitens der Verkäufer – eine empirische Analyse 115

2. Konzeptionelle Ansätze zur Interaktionsgestaltung

Marion Büttgen

Kundengerechte Gestaltung von Dienstleistungsprozessen 143

<i>Stefanie Hettich, Hajo Hippner und Klaus D. Wilde</i> Customer Relationship Management - Informationstechnologien im Dienste der Kundeninteraktion	167
<i>Ricarda B. Bouncken</i> Transfer, Speicherung und Nutzung von Wissen bei Dienstleistungsunternehmen	203
<i>Hans Corsten und Stephan Stuhlmann</i> Die Integration des externen Faktors und ihre Auswirkungen auf das Kapazitätsmanagement von Dienstleistungsunternehmungen	225
<i>Martin Reckenfelderbäumer</i> Die Gestaltung der Interaktionen zwischen Zentralbereichen in Unternehmungen und ihren internen Kunden – Probleme und Lösungsansätze... ..	249
 3. Determinanten von Dienstleistungsinteraktionen	
<i>Dieter Ahlert, Peter Kenning und Franz Petermann</i> Die Bedeutung von Vertrauen für die Interaktionsbeziehungen zwischen Dienstleistungsanbietern und -nachfragern	279
<i>Tim Fischer und Matthias Tewes</i> Vertrauen und Commitment in der Dienstleistungsinteraktion.....	299
<i>Martin Benkenstein und Dirk Forberger</i> Wirkung emotionaler Erlebnisse im Dienstleistungserstellungsprozess – eine konzeptionelle Analyse zur Integration kognitiver und emotionaler Bewertungsprozesse	319
<i>Christian Coenen</i> Serviceorientierung und Servicekompetenz von Kundenkontakt-Mitarbeitern ...	341
<i>Jörg Finsterwalder und Torsten Tomczak</i> EQ und DLQ: Emotionale Intelligenz und Dienstleistungsqualität im Kundenkontakt	375
<i>Urs Bumbacher</i> Konfliktentstehung und -eskalation in der Dienstleistungsinteraktion	405

<i>Hans Peter Wehrli und Yvonne Heiniger</i> Kundenbeziehung in frisch liberalisierten Märkten	433
---	-----

4. Instrumentelle Steuerung von Dienstleistungsinteraktionen

<i>Jörg Freiling</i> Das Contracting als innovatives Instrument des Marketing industrieller Services und seine Implikationen bezüglich der Interaktionsgestaltung zwischen Anbieter- und Nachfragerseite	457
---	-----

<i>Christian Homburg und Ruth Stock</i> Burnout von Mitarbeitern im Dienstleistungsbereich – Ansatzpunkte zur Vermeidung durch persönliches Ressourcen-Management	479
--	-----

<i>Friedemann W. Nerdinger</i> Gefühlsarbeit in Dienstleistungsinteraktionen	501
---	-----

<i>Eileen A. Wall und Leonard L. Berry</i> Designing the Service Factory for Customers and Employees	521
---	-----

Teil B: Service Teil

Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement	535
---	-----

Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug	565
■ Datenbanken/Statistiken	565
■ Diskussionsforen im Internet	568
■ Preise/Auszeichnungen	568

Messen, Kongresse und Konferenzen	572
■ Termine	572
■ Veranstalter	576
Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug...	581

Forschungs-Service

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung	600
■ Deutschsprachige Forschungseinrichtungen	600
■ Internationale Forschungseinrichtungen	627

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise	634
Ergebnisse nationaler Kundenbarometer	641
■ Der American Customer Satisfaction Index (ACSI)	642
■ Der European Customer Satisfaction Index (ECSI)	643
■ Der Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS)	647
■ Der Kundenmonitor Deutschland	648

Dialogangebote

Info-Circle Dienstleistungsmanagement	652
Ihre Meinung ist uns wichtig	653

Verzeichnisse

Firmen- und Institutionenverzeichnis	654
Stichwortverzeichnis	655