

# INHALTSVERZEICHNIS

---

	Seite
Vorwort .....	1
1 Wissenschaftliche Ansätze .....	6
2 Geschichte der Bank-Kunden-Beziehung .....	13
3 Die moderne Bankkundschaft .....	23
4 Der Bankberuf im Wandel .....	28
5 Die Beratung: zentrale Form der Bank-Kunden-Beziehung .....	37
5.1 Spezifische Erfordernisse des Geld-geschäfts .....	37
5.2 Aufgaben und Dimensionen der Beratung ..	46
6 Bestimmungsfaktoren der Beratungsorganisation	51
6.1 Ökonomische Voraussetzungen .....	51
6.2 Ziel-Mittel-Kombinationen in einer Modellbank .....	56
6.3 Einflüsse des Bankentyps .....	62
7 Die Beratungsorganisation in der Realität ..	67
7.1 Interferenz der Zuständigkeiten .....	67
7.2 Einflüsse der Geschäftsabwicklung .....	72
7.3 Die Kundenperspektive .....	77
8 Individuelle Verhaltensspielräume .....	95
9 Komponenten des Kundenverhaltens .....	103
9.1 Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen	103
9.2 Persönliche und sachliche Orientierung .	120
9.3 Vielfältige Motive .....	128

	Seite
10 Verhaltenskomponenten bei den Bank- angestellten .....	140
10.1 Beratungsstile .....	140
10.2 Fähigkeit und Bereitschaft zur Kundenbetreuung .....	147
10.3 Einflüsse selektiver Wahrnehmung .....	157
11 Anhang: Zur durchgeführten Befragung .....	166
11.1 Untersuchungstechnik und -ablauf .....	166
11.2 Fragebogen .....	174
11.3 Einzelantworten aus der Kunden- Vorbefragung .....	187
Alphabetisches Literaturverzeichnis .....	194
Sachregister zum Literaturverzeichnis .....	203