

Inhaltsübersicht

| | | |
|------------|--|-----|
| I | Einführung | 1 |
| 1 | Einleitung | 1 |
| 2 | Ziel und Gang der Untersuchung | 4 |
| II | Terminologische und konzeptionelle Grundlagen | 9 |
| 1 | Wirtschaftsprüfungsleistungen als professionelle Dienstleistungen | 9 |
| 2 | Informations- und Unsicherheitsprobleme in Transaktionen zwischen Wirtschaftsprüfungsunternehmen und Mandanten | 18 |
| 3 | Geschäftsbeziehungen - Begriffliche Kennzeichnung | 32 |
| III | Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten als institutionenökonomische Erklärungsobjekte | 35 |
| 1 | Die Neue Institutionelle Mikroökonomie im Überblick | 35 |
| 2 | Die Principal-Agent-Theorie als erklärungs-theoretischer Bezugsrahmen .. | 39 |
| 3 | Die Transaktionskostentheorie als erklärungs-theoretischer Bezugsrahmen | 48 |
| IV | Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten als verhaltenswissenschaftliche Erkenntnisobjekte | 62 |
| 1 | Vorbemerkungen | 62 |
| 2 | Statische Modelle | 68 |
| 3 | Modelle zur Dynamik der Geschäftsbeziehungen | 97 |
| V | Ein integrativer Bezugsrahmen zur Analyse der Dynamik der Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten .. | 122 |
| 1 | Konzeptionelle Anforderungen | 122 |
| 2 | Grundstruktur des Bezugsrahmens | 125 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 3 | Der Entwicklungsprozeß | 129 |
| 3.1 | Charakterisierung und Konzeptualisierung integrativ-zentraler Geschäftsbeziehungsprozesse | 130 |
| 3.2 | Vertrauen als Schlüsselkonstrukt | 150 |
| 3.3 | Commitment als Schlüsselkonstrukt | 210 |
| 4 | Makro-Umwelt der Geschäftsbeziehung | 239 |
| 5 | Beteiligte Geschäftspartner auf organisationaler und persönlicher Ebene : Anbieter und Nachfrager professioneller Dienstleistungen | 242 |
| VI | Ansatzpunkte des Managements der Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten vor dem Hintergrund einzelner Entwicklungsphasen | 246 |
| 1 | Anbahnungsphase | 247 |
| 2 | Stabilisierungsphase | 255 |
| 3 | Auflösungsphase | 265 |
| VII | Thesenförmige Zusammenfassung und Ausblick | 276 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Inhaltsübersicht | XI |
| Inhaltsverzeichnis | XIII |
| Abbildungsverzeichnis | XVII |
| Abkürzungsverzeichnis | XIX |
| | |
| I Einführung | 1 |
| 1 Einleitung | 1 |
| 2 Ziel und Gang der Untersuchung | 4 |
| | |
| II Terminologische und konzeptionelle Grundlagen | 9 |
| 1 χ Wirtschaftsprüfungsleistungen als professionelle Dienstleistungen | 9 |
| 2 Informations- und Unsicherheitsprobleme in Transaktionen zwischen Wirtschaftsprüfungsunternehmen und Mandanten | 18 |
| 2.1 Systematik der Informations- und Unsicherheitsprobleme in Transaktionen | 18 |
| 2.2 Informations- und Unsicherheitsprobleme aus der Perspektive des Mandanten | 20 |
| 2.3 Informations- und Unsicherheitsprobleme aus der Perspektive des Wirtschaftsprüfungsunternehmens | 27 |
| 3 Geschäftsbeziehungen - Begriffliche Kennzeichnung | 32 |
| | |
| III Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten als institutionenökonomische Erklärungsobjekte | 35 |
| 1 Die Neue Institutionelle Mikroökonomie im Überblick | 35 |
| 2 Die Principal-Agent-Theorie als erklärungstheoretischer Bezugsrahmen | 39 |
| 2.1 Skizzierung der geschäftsbeziehungsrelevanten Grundlagen | 39 |
| 2.2 Der Beitrag zur Erklärung der Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten | 42 |
| 3 Die Transaktionskostentheorie als erklärungstheoretischer Bezugsrahmen | 48 |
| 3.1 Skizzierung der geschäftsbeziehungsrelevanten Grundlagen | 49 |
| 3.2 Der Beitrag zur Erklärung der Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten | 55 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| IV | Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten als verhaltenswissenschaftliche Erkenntnisobjekte | 62 |
| 1 | Vorbemerkungen | 62 |
| 2 | ✗ Statische Modelle | 68 |
| 2.1 | Investitionsgüterspezifische Interaktions- und Netzwerkansätze | 68 |
| 2.2 | Absatzkanalspezifische Geschäftsbeziehungsmodelle | 73 |
| 2.3 | Dienstleistungsspezifische Modelle | 82 |
| 2.4 | Allgemeine Geschäftsbeziehungsmodelle | 85 |
| 2.5 | Zusammenfassende Würdigung und Erkenntnisbeitrag | 92 |
| 3 | Modelle zur Dynamik der Geschäftsbeziehungen | 97 |
| 3.1 | Phasenmodelle | 97 |
| 3.1.1 | Das Modell von Ford | 97 |
| 3.1.2 | Das Modell von Dwyer/Schurr/Oh | 98 |
| 3.2 | Prozeßmodelle | 103 |
| 3.2.1 | Das Modell von Dabholkar/Cathey/Johnston | 103 |
| 3.2.2 | Das Modell von Ring/Van de Ven | 108 |
| 3.2.2.1 | Konzeptionelle Grundlagen des Modells | 110 |
| 3.2.2.2 | Die dynamischen Prozesse des Modells | 112 |
| 3.2.2.2.1 | Überblick | 112 |
| 3.2.2.2.2 | Aufbau | 114 |
| 3.2.2.2.3 | Ausbau | 115 |
| 3.2.2.2.4 | Auflösung | 117 |
| 3.3 | Zusammenfassende Würdigung und Erkenntnisbeitrag | 120 |
| V | Ein integrativer Bezugsrahmen zur Analyse der Dynamik der Geschäftsbeziehungen in professionellen Dienstleistungsmärkten | 122 |
| 1 | Konzeptionelle Anforderungen | 122 |
| 2 | Grundstruktur des Bezugsrahmens | 125 |
| 3 | Der Entwicklungsprozeß | 129 |
| 3.1 | Charakterisierung und Konzeptualisierung integrativ-zentraler Geschäftsbeziehungsprozesse | 130 |
| 3.1.1 | Verhandlungsprozesse | 130 |
| 3.1.2 | Austauschprozesse | 133 |
| 3.1.3 | Bewertungsprozesse | 134 |
| 3.1.3.1 | Zufriedenheit als Ausgangspunkt der Analyse der Bewertungsprozesse | 134 |
| 3.1.3.2 | Zufriedenheit und Einstellung | 136 |
| 3.1.3.3 | Zufriedenheit und Qualität | 138 |
| 3.1.3.4 | Vergleichsstandardbildung | 145 |
| 3.1.4 | Anpassungsprozesse | 147 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 3.2 | Vertrauen als Schlüsselkonstrukt | 150 |
| 3.2.1 | Wesen und Definition | 150 |
| 3.2.2 | Facetten des Vertrauens in Geschäftsbeziehungen | 161 |
| 3.2.2.1 | Individuelles Vertrauen auf der persönlichen Ebene | 161 |
| 3.2.2.2 | Systemvertrauen auf der organisationalen Ebene | 163 |
| 3.2.3 | Voraussetzungen des Vertrauens in Geschäftsbeziehungen | 165 |
| 3.2.3.1 | Beziehungsinterne Quellen | 167 |
| 3.2.3.1.1 | Vertrauensrelevante Merkmale der Personen | 168 |
| 3.2.3.1.2 | Vertrauensrelevante Merkmale der Organisationen | 171 |
| 3.2.3.2 | Beziehungsexterne Quellen | 176 |
| 3.2.3.2.1 | Signale gegenüber dem Gesamtmarkt | 176 |
| 3.2.3.2.2 | Empfehlungen Dritter | 181 |
| 3.2.3.2.3 | Normen und Regeln | 187 |
| 3.2.4 | Konsequenzen des Vertrauens in Geschäftsbeziehungen: eine prozeßorientierte Betrachtung | 188 |
| 3.2.4.1 | Verhandlungsprozesse und Vertrauen | 188 |
| 3.2.4.2 | Austauschprozesse und Vertrauen | 197 |
| 3.2.4.3 | Bewertungsprozesse und Vertrauen | 201 |
| 3.2.4.4 | Anpassungsprozesse und Vertrauen | 205 |
| 3.3 | Commitment als Schlüsselkonstrukt | 210 |
| 3.3.1 | Wesen und Definition | 210 |
| 3.3.2 | Facetten des Commitments in Geschäftsbeziehungen | 213 |
| 3.3.2.1 | Soziales Commitment auf der persönlichen Ebene | 213 |
| 3.3.2.2 | Strukturelles Commitment auf der organisationalen Ebene | 215 |
| 3.3.3 | Voraussetzungen des Commitments in Geschäftsbeziehungen | 216 |
| 3.3.3.1 | Beziehungsinterne Quellen | 217 |
| 3.3.3.2 | Beziehungsexterne Quellen | 220 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 3.3.4 | Konsequenzen des Commitments in Geschäftsbeziehungen: eine prozeßorientierte Betrachtung | 223 |
| 3.3.4.1 | Verhandlungsprozesse und Commitment | 223 |
| 3.3.4.2 | Austauschprozesse und Commitment | 227 |
| 3.3.4.3 | Bewertungsprozesse und Commitment | 230 |
| 3.3.4.4 | Anpassungsprozesse und Commitment | 234 |
| 4 | Makro-Umwelt der Geschäftsbeziehung | 239 |
| 5 | Beteiligte Geschäftspartner auf organisationaler und persönlicher Ebene : Anbieter und Nachfrager professioneller Dienstleistungen | 242 |
| VI | Ansatzpunkte des Managements der Geschäftsbeziehungen in profes- sionellen Dienstleistungsmärkten vor dem Hintergrund einzelner Entwicklungsphasen | 246 |
| 1 | Anbahnungsphase | 247 |
| 1.1 | Skizzierung der Anbahnungsphase | 247 |
| 1.2 | Ansatzpunkte zur Gestaltung der Geschäftsbeziehungen | 252 |
| 2 | Stabilisierungsphase | 255 |
| 2.1 | Skizzierung der Stabilisierungsphase | 255 |
| 2.2 | Ansatzpunkte zur Gestaltung der Geschäftsbeziehungen | 258 |
| 3 | Auflösungsphase | 265 |
| 3.1 | Skizzierung der Auflösungsphase | 266 |
| 3.2 | Ansatzpunkte zur Gestaltung der Geschäftsbeziehungen | 272 |
| VII | Thesenförmige Zusammenfassung und Ausblick | 276 |
| | Literaturverzeichnis | 281 |