

Viele Anregungen verdanke ich auch den Teilnehmern des Doktorandenseminars des Instituts für Angewandte Betriebswirtschaftslehre und Unternehmensführung (IBU) der Universität Karlsruhe. Damit komme ich zur wichtigsten Bezugsperson eines Doktoranden: zu seinem Doktorvater. *Prof. Dr. Hans Georg Gemünden* gilt mein nachdrücklichster Dank. Ohne seinen Glauben an mich als „externen“ Doktoranden und seinen Einsatz in den entscheidenden Phasen des Dissertationsprozesses wäre die vorliegende Arbeit nicht denkbar. Vielen herzlichen Dank.

Die Zeit der Promotion wird mir immer in sehr guter Erinnerung bleiben. Das liegt jedoch nicht allein an den vielen technischen und fachlichen Helfern. Ebenso wie in den späteren Ausführungen des Buches spielen emotionale und psychologische Aspekte auch bei einem solchen Prozeß eine entscheidende Rolle. Meiner Freundin *Simone* verdanke ich, daß ich mit meinen Gedanken ausschließlich bei der Arbeit bleiben konnte, wenn ich es wollte – und genauso verdanke ich ihr, daß sie meine Gedanken abgelenkt hat, wenn es notwendig war.

Selbstlos und liebevoll – an dieser Stelle kann ich nur mit Worten danken.

Ralph Oliver Köppen

Inhaltsübersicht

Inhaltsverzeichnis.....	XIII
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungsverzeichnis.....	XXV
1 Ausgangslage und Problemstellung.....	1
2 Theoretische Grundlagen	11
3 Empirische Forschung zum Erfolg von Unternehmensberatungen	61
4 Ableitung des Bezugsrahmens und der Hypothesen.....	81
5 Methodische und inhaltliche Basis der Untersuchung.....	109
6 Empirische Befunde der Untersuchung	123
7 Zusammenfassung, Konsequenzen und Ausblick.....	207
Literaturverzeichnis	219
Anhang A: Interviewleitfaden Beraterbefragung.....	235
Anhang B: Interviewleitfaden Klientenbefragung.....	255
Anhang C: Antwortskalen zu den Interviewleitfäden.....	267
Anhang D: Korrelationstabelle der Konstrukte im Bezugsrahmen.....	269

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht	XI
Inhaltsverzeichnis.....	XIII
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungsverzeichnis.....	XXV
1 Ausgangslage und Problemstellung	1
1.1 Problematik der Nachfolge in kleinen und mittleren Unternehmen.....	1
1.2 Beratungsstrukturen der deutschen Handwerksorganisation.....	4
1.3 Problemstellung dieser Untersuchung	7
2 Theoretische Grundlagen	11
2.1 Dienstleistungsbegriff.....	11
2.2 Qualitätsbegriff.....	13
2.3 Konzepte zur Bestimmung der Qualität von Dienstleistungen.....	16
2.3.1 Dienstleistungsqualitätsmodell von Donabedian	17
2.3.2 Dienstleistungsqualitätsmodell von Grönroos.....	18
2.3.3 Dienstleistungsqualitätsmodell von Meyer/Mattmüller	19
2.3.4 Dienstleistungsqualitätsmodell von Parasuraman/Zeithaml/Berry	22
2.3.5 Dienstleistungsqualitätsmodell von Brandt.....	26
2.4 Unternehmensberatungen als besondere Dienstleistungen.....	27
2.4.1 Beratungsbegriff.....	27
2.4.2 Rollen, Funktionen und Tätigkeiten der Unternehmensberater	34
2.4.3 Phasen des Beratungsprozesses.....	39
2.4.4 Erfolg einer Unternehmensberatung	42
2.4.5 Beratung kleiner und mittlerer Unternehmen.....	45
2.4.6 Beratungssituation der Berater der Handwerksorganisation	49
2.5 Unternehmensübergaben als besonderes Beratungsgebiet	50
2.5.1 Problematik von Unternehmensübergaben	50
2.5.2 Inhalte von Übergabeberatungen.....	53

3 Empirische Forschung zum Erfolg von Unternehmensberatungen	61
3.1 Auswahl der dargestellten Literatur.....	61
3.2 Untersuchung von Klein (1974)	62
3.3 Untersuchung von Fridrich (1985)	62
3.4 Untersuchung von Hirsch (1986).....	63
3.5 Untersuchung von Donckels, Hoebeke (1990).....	64
3.6 Untersuchung von Lampe (1991)	64
3.7 Untersuchung von Hoffmann (1991).....	66
3.8 Untersuchung von Strasser (1992).....	70
3.9 Untersuchung von Zimmermann (1994)	71
3.10 Untersuchung von Kaas, Schade (1995)	72
3.11 Untersuchung von Gerke-Holzhäuer (1996)	74
3.12 Untersuchung von Effenberger (1996).....	75
3.13 Zusammenfassende Würdigung	77
4 Ableitung des Bezugsrahmens und der Hypothesen.....	81
4.1 Bezugsrahmen zum Beratungserfolg.....	81
4.2 Konstrukte und Hypothesen	86
4.2.1 Hypothesen zur Beratungsqualität.....	86
4.2.2 Hypothesen zum Klientenvertrauen	95
4.2.3 Hypothesen zur Übergabekonzeption	98
4.2.4 Hypothesen zur Wandlungsbereitschaft der Klienten	100
4.2.5 Hypothesen zu den Beratertätigkeiten.....	102
4.2.6 Hypothesen zum Klientenengagement.....	106
5 Methodische und inhaltliche Basis der Untersuchung.....	109
5.1 Untersuchungsdesign.....	109
5.1.1 Organisatorische Vorbedingungen.....	109
5.1.2 Untersuchungsgegenstand.....	110
5.1.3 Erhebungsmethode	111
5.1.4 Gang der Datenerhebung.....	115

5.1.4.1	Felderschließung	115
5.1.4.2	Durchführung der Datenerhebung.....	115
5.2	Methoden und Gang der Datenanalyse.....	117
5.3	Methodische Grundlagen zur Qualität der Messungen	119
6	Empirische Befunde der Untersuchung	123
6.1	Datenbasis dieser Untersuchung.....	123
6.2	Deskriptive Datenanalyse	127
6.2.1	Charakteristika der Berater.....	127
6.2.1.1	Struktur und Anzahl der Berater	127
6.2.1.2	Alter der Berater.....	129
6.2.1.3	Berufserfahrung der Berater.....	129
6.2.2	Charakteristika der Klienten.....	131
6.2.2.1	Gewerbegruppen der Unternehmen	131
6.2.2.2	Regionales Umfeld der Unternehmen.....	133
6.2.2.3	Größe der Unternehmen.....	134
6.2.2.4	Alter der Befragungspartner.....	135
6.2.2.5	Hauptsächliche Beratungsteilnehmer.....	136
6.2.3	Charakteristika des Beratungsprozesses.....	137
6.2.3.1	Dauer der Übergabeberatungen.....	137
6.2.3.2	Inhalte der Übergabeberatungen	140
6.2.3.3	Aktivitäten der Berater.....	143
6.2.3.4	Bedeutung einer Fach- oder Prozeßberatung	145
6.2.4	Charakteristika des Beratungserfolgs.....	147
6.3	Operationalisierung der Konstrukte des Bezugsrahmens	149
6.3.1	Operationalisierung der Beratungsqualität	149
6.3.2	Operationalisierung des Klientenvertrauens	154
6.3.3	Operationalisierung der Übergabekonzeption.....	155
6.3.3.1	Zieldefinition.....	156
6.3.3.2	Übergabeverfahren.....	157
6.3.3.3	Zusammenfassung zur Übergabekonzeption	158
6.3.4	Operationalisierung der Wandlungsbereitschaft der Klienten	158
6.3.5	Operationalisierung der Beratertätigkeiten	159
6.3.5.1	Moderation	161
6.3.5.2	Kommunikation	161
6.3.5.3	Analyse.....	162
6.3.5.4	Steuerung.....	163
6.3.5.5	Zusammenfassung der Beratertätigkeiten	163
6.3.6	Operationalisierung des Klientenengagements	164

6.3.7	Operationalisierung der Fachkompetenz der Berater	165
6.3.8	Operationalisierung der sozialen Kompetenz der Berater	167
6.3.9	Operationalisierung der Beratungsreife der Klienten	168
6.3.10	Operationalisierung des Konfliktgehalts	170
6.4	Ausgewählte Einflußgrößen auf den Beratungserfolg	170
6.4.1	Wandlungsbereitschaft der Klienten und Problemdruck	171
6.4.2	Beratertätigkeiten und Konfliktgehalt	175
6.4.3	Servicequalität	178
6.4.4	Eigeninitiative und Kooperation der Klienten	184
6.5	Korrelationen zwischen den Konstrukten des Bezugsrahmens	189
6.6	Wirkungszusammenhänge zwischen den Konstrukten des Bezugsrahmens	195
7	Zusammenfassung, Konsequenzen und Ausblick	207
7.1	Implikationen für die Gestaltung von Beratungen	207
7.1.1	Handlungsempfehlungen für Berater- und ihre Organisationen	208
7.1.2	Handlungsempfehlungen für Klienten	213
7.2	Implikationen für die Forschung	214
7.2.1	Bedeutung der Ergebnisse für die Erfolgsbeurteilung von Unternehmensberatungen	215
7.2.2	Perspektiven für weitere Untersuchungen	216
	Literaturverzeichnis	219
	Anhang A: Interviewleitfaden Beraterbefragung	235
	Anhang B: Interviewleitfaden Klientenbefragung	255
	Anhang C: Antwortskalen zu den Interviewleitfäden	267
	Anhang D: Korrelationstabelle der Konstrukte im Bezugsrahmen	269