

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	IX
Vom Produkt über Service zur Dienstleistung: Ansatzpunkte zur Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb	1
<i>Armin Töpfer, Hartmut Mehdorn</i>	
Der Wandel in der Industriestruktur und die Bedeutung von Dienstleistungen	15
<i>Hartmut Mehdorn</i>	
Grundsätze industrieller Dienstleistungen	23
<i>Armin Töpfer</i>	
Service- und Dienstleistungsqualität bei Federal Express	47
<i>Petra Rittersberger</i>	
Von der Zusatzleistung zur eigenständigen Vermarktung: Probleme und Lösungsansätze	57
<i>Oliver Graßy</i>	
Simultaneous Engineering als industrielle Dienstleistung im Outsourcing	71
<i>Werner Zimmer</i>	
Facility-Management: Alles aus einer Hand?	91
<i>Günter Kühn</i>	
Integriertes Standortmanagement	97
<i>Klaus Maletz</i>	
Literaturverzeichnis	109
Autoren-Kurzbiographien	119
Stichwortverzeichnis	123