

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Kapitel 1: Customer Leadership – kleine Bestandsaufnahme	1
Kapitel 2: Warum der Kunde 1990 erfunden wurde	19
Kapitel 3: Open Innovation - Aktiver Einbezug des Kunden in den Innovationsprozess	37
Kapitel 4: Rechtliche Verpflichtungen für den Kundenschutz	51
Kapitel 5: Die Luftfahrtindustrie im Wandel der Kunden- wünsche	67
Kapitel 6: Unternehmensübergreifender IT-Organismus zum Wohle des Kunden	85
Kapitel 7: Customer Lock-In: Wenn die Chance zum Risiko wird	95
Autorenverzeichnis	109