

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Autorenverzeichnis	XV
A Grundlagen des Dienstleistungsmanagements.....	1
A.1 Dienstleistungen als Erkenntnisobjekt.....	7
<i>Martin Benkenstein</i> Leistungslehre und Dienstleistungsmanagement.....	9
<i>Karsten Hadwich und Manfred Bruhn</i> Dienstleistungstypologien.....	25
<i>Michael Kleinaltenkamp</i> Dienstleistungsmanagement und Service-dominant Logic	45
<i>Chris Horbel, Herbert Woratschek und Bastian Popp</i> Value Co-Creation	63
<i>Lucas Pfisterer</i> Nutzungsprozesse und Dienstleistungen.....	79
<i>Helge Löbler</i> Die Dienstleistung der Natur und die Natur der Dienstleistung	95
<i>Helge Löbler</i> Service-Systeme und Service-Ökosysteme aus systemtheoretischer Sicht	121
<i>Christian Stauf und Michael Hassemer</i> Geistiges Eigentum bei Dienstleistungen.....	139
A.2 Theoretische Perspektiven	155
<i>Silke Bartsch und Anton Meyer</i> Zwischen Generalisierung und Eigenständigkeit - Marketingtheoretische Betrachtung des Dienstleistungsmanagements.....	157

Hans Corsten

Produktionstheoretische Betrachtung der Dienstleistungen	175
--	-----

Andreas Klein und Jost Adler

Institutionenökonomische Betrachtung des Dienstleistungsmanagements.....	189
--	-----

Katja Gelbrich

Interkulturelles Dienstleistungsmanagement.....	213
---	-----

Andrea Gröppel-Klein und Sarah Kobel

Vertrauen	233
-----------------	-----

B Strategisches Dienstleistungsmanagement..... 255

B.1 Strategische Orientierung..... 261

Wolfgang Burr

Wettbewerbsstrategien im Dienstleistungssektor aus marktorientierter Perspektive	263
--	-----

Andreas Mann

Erfolgsfaktoren im Dienstleistungsbereich	283
---	-----

Manfred Bruhn und Karsten Hadwich

Customer Relationship Management als Grundkonzept des Dienstleistungsmanagements	313
---	-----

Daniel Geiger

Wissensmanagement in Dienstleistungsunternehmen - Von Datenfriedhöfen zu lebendigen Wissensgemeinschaften	335
--	-----

B.2 Strategische Instrumente 349

Christian Zagel und Freimut Bodendorf

Dienstleistungsinnovation.....	351
--------------------------------	-----

Stefanie Paluch und Kathrin Hagenbucher

Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen im Automobilbereich am Beispiel der Daimler AG	365
--	-----

Sebastian Wolf, Norbert Bach und Anja Geigenmüller

Modulare Dienstleistungsarchitekturen und Gestaltungsoptionen der Kundeninteraktion.....	385
---	-----

Hagen Salewski

Dienstleistungsmodularisierung	405
--------------------------------------	-----

Thomas Reutterer und Anke Schneider

Elektronische Dienstleistungen und technologischer Fortschritt.....	423
---	-----

Frank Jacob und Anna Kathrin Sebald

Mobile Dienstleistungen	445
-------------------------------	-----

Dirk Totzek und Daniel Maar

Professionelle Dienstleistungen - Zentrale Charakteristika und Managementherausforderungen	461
---	-----

Marion Steven und Lisa Grandjean

Controlling hybrider Leistungsbündel.....	481
---	-----

C Wertgenerierung 501

C.1 Wertschöpfungsstrukturen 505

Bastian Popp, Chris Horbel und Herbert Woratschek

Wertkette, Wertshop und Wertnetzwerk	507
--	-----

Daniel Beverungen und Martin Matzner

Informationsmodellierung in Dienstleistungssystemen.....	519
--	-----

Tilo Böhmann und Andreas Zolnowski

Virtuelle Servicesysteme.....	537
-------------------------------	-----

Gordon Müller-Seitz

Interorganisationale Netzwerke im Dienstleistungsbereich	551
--	-----

Michael Reiß

Konfliktmanagement in Dienstleistungsnetzwerken	565
---	-----

Stephan Zielke

Geschäftsmodelle im Onlinehandel	587
--	-----

C.2 Wertschöpfungsinteraktionen 605

Sabine Fließ und Stefan Dyck

Kundenintegration - Das Management von Kundenintegrationsprozessen.....	607
---	-----

Rolf Weiber

Anbieterintegration - Das Management der Wertkette des Konsumenten.....	631
---	-----

Werner Reinartz und Manuel Berkmann

Customer Engagement	659
---------------------------	-----

D Preismanagement 681

D.1 Preisbildung 685

Cornelia Schön

Perspectives on Pricing Services - State-of-the-Art and Challenges.....	687
---	-----

Wiebke Klingemann und Ju-Young Kim

Innovative Preisbildungsmechanismen	715
---	-----

Sabine Moser and Jan H. Schumann

Behavioral Pricing in Services	733
--------------------------------------	-----

Thomas Robbert

Preispräsentationstechniken	751
-----------------------------------	-----

D.2 Preisdifferenzierung 769

Hans Pechtl

Nicht-lineare Preisbildung	771
----------------------------------	-----

Martin Fassnacht und Anna-Karina Schmitz

Leistungsbezogene Preisdifferenzierung bei Dienstleistungen	789
---	-----

Stefan Roth

Preisbündelung bei Dienstleistungen	809
---	-----

E Leistungsgestaltung 835

E.1 Potentialebene 841

Jochen Gönsch

Unsicherheiten im Revenue Management.....	843
---	-----

Rainer Souren und Julia Witschel

Kapazitätsmanagement im Personenstraßenverkehr - Eine konzeptionelle Analyse für integrative Leistungsarten.....	863
--	-----

Isa von Hoesslin, Kerstin Schmidt und Thomas S. Spengler

Management von eCarsharing-Systemen	883
---	-----

Margret Borchert

Strategische Personalentwicklung von Lösungsanbietern.....	903
--	-----

Dorothea Alewell und Nina Katrin Hansen

Human Resource Management in Dienstleistungsunternehmen	925
---	-----

Marion Büttgen und Laura Oesterle

Mitarbeiterführung im Dienstleistungsmanagement	945
---	-----

Ralf Gössinger

Arbeitszeitmodelle im Dienstleistungsbereich	965
--	-----

E.2 Prozessebene..... 991

Michael Gaitanides

Geschäftsprozesse als Fundament der Dienstleistungsproduktion	993
---	-----

Jörg Becker, Steffen Höhenberger und Dennis M. Riehle

Software-Tools zur Prozessmodellierung.....	1007
---	------

Ralf Gössinger

Stochastische Netzwerke zur Modellierung von Dienstleistungen.....	1025
--	------

Volker Nissen und Thomas Müllerleile

Prozessakzeptanzforschung - Warum manche Prozesse gelebt und andere umgangen werden	1049
---	------

Alexander Hübner

Management der Dienstleistungsproduktivität.....	1075
--	------

Anton Burger und Niels Ahlemeyer

Prozessqualität	1091
-----------------------	------

Birgit Friedl

Prozesskostenrechnung für das Kostenmanagement im Dienstleistungsbereich.....	1109
---	------

Andreas Schöler und Dominik van Aaken

Was verhindert ein effizientes Controlling von Beschwerdeinformationen?

Ein Überblick zu den Nutzungsbarrieren in Dienstleistungsunternehmen 1129

F Relationship Marketing 1147

F.1 Dienstleistungsqualität 1151

Matthias Gouthier

Modelle der Dienstleistungsqualität..... 1153

Silke Bartsch

Ereignisorientierte Ansätze der Qualitätsmessung 1175

Herbert Woratschek, Bastian Popp und Chris Horbel

Merkmalsorientierte Ansätze der Qualitätsmessung 1197

F.2 Kundenbeziehungen 1219

Stefan Roth und Kathrin Bösener

Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung 1221

Sebastian Hohenberg

Kundenbindung - Grundlagen und Implikationen für Dienstleistungsunternehmen 1245

Doreén Pick

Bedeutung, Ursachen, Arten und Prozesse der Kundenabwanderung..... 1265

Heiner Evanschitzky, Christian Brock, Markus Blut, and Joanna Pokorska

Stopping Relationships from Fading - The Concept of Restoration Efforts..... 1283

Gertrud Schmitz und Jennifer Lerch

Unterstützendes und dysfunktionales Kundenverhalten in direkten persönlichen

Dienstleistungsinteraktionen 1299

Jens Hogreve und Mirjam Dobmeier

Dienstleistungsgarantien und Kundenrezensionen als Instrumente des

Dienstleistungsmarketings 1331

Christian Brock, Maxi Bergel und Christopher Kaatz

Dienstleistungsmarken - Aktuelle Entwicklungen, spezifische Herausforderungen

und Implikationen für die Markenführung..... 1345

Anton Meyer, Anja Meindl und Benjamin Brudler

Kommunikation für Dienstleistungen	1361
--	------