

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Autorenverzeichnis .....	XV
<b>A Grundlagen des Dienstleistungsmanagements.....</b>	<b>1</b>
<b>A.1 Dienstleistungen als Erkenntnisobjekt.....</b>	<b>7</b>
<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
<b>A.2 Theoretische Perspektiven .....</b>	<b>155</b>
<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

<i>Hagen Salewski</i>	
Dienstleistungsmodularisierung .....	405
<i>Thomas Reutterer und Anke Schneider</i>	
Elektronische Dienstleistungen und technologischer Fortschritt.....	423
<i>Frank Jacob und Anna Kathrin Sebald</i>	
Mobile Dienstleistungen .....	445
<i>Dirk Totzek und Daniel Maar</i>	
Professionelle Dienstleistungen - Zentrale Charakteristika und Managementherausforderungen .....	461
<i>Marion Steven und Lisa Grandjean</i>	
Controlling hybrider Leistungsbündel.....	481
<b>C Wertgenerierung .....</b>	<b>501</b>
<b>C.1 Wertschöpfungsstrukturen.....</b>	<b>505</b>
<i>Bastian Popp, Chris Horbel und Herbert Woratschek</i>	
Wertkette, Wertshop und Wertnetzwerk .....	507
<i>Daniel Beverungen und Martin Matzner</i>	
Informationsmodellierung in Dienstleistungssystemen.....	519
<i>Tilo Böhmann und Andreas Zolnowski</i>	
Virtuelle Servicesysteme.....	537
<i>Gordon Müller-Seitz</i>	
Interorganisationale Netzwerke im Dienstleistungsbereich .....	551
<i>Michael Reiß</i>	
Konfliktmanagement in Dienstleistungsnetzwerken .....	565
<i>Stephan Zielke</i>	
Geschäftsmodelle im Onlinehandel .....	587
<b>C.2 Wertschöpfungsinteraktionen .....</b>	<b>605</b>
<i>Sabine Fließ und Stefan Dyck</i>	
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

<i>Rainer Souren und Julia Witschel</i>	
Kapazitätsmanagement im Personenstraßenverkehr - Eine konzeptionelle Analyse für integrative Leistungsarten.....	863
<i>Isa von Hoesslin, Kerstin Schmidt und Thomas S. Spengler</i>	
Management von eCarsharing-Systemen.....	883
<i>Margret Borchert</i>	
Strategische Personalentwicklung von Lösungsanbietern.....	903
<i>Dorothea Alewell und Nina Katrin Hansen</i>	
Human Resource Management in Dienstleistungsunternehmen .....	925
<i>Marion Büttgen und Laura Oesterle</i>	
Mitarbeiterführung im Dienstleistungsmanagement .....	945
<i>Ralf Gössinger</i>	
Arbeitszeitmodelle im Dienstleistungsbereich .....	965
<b>E.2 Prozessebene.....</b>	<b>991</b>
<i>Michael Gaitanides</i>	
Geschäftsprozesse als Fundament der Dienstleistungsproduktion .....	993
<i>Jörg Becker, Steffen Höhenberger und Dennis M. Riehle</i>	
Software-Tools zur Prozessmodellierung.....	1007
<i>Ralf Gössinger</i>	
Stochastische Netzwerke zur Modellierung von Dienstleistungen.....	1025
<i>Volker Nissen und Thomas Müllerleile</i>	
Prozessakzeptanzforschung - Warum manche Prozesse gelebt und andere umgangen werden .....	1049
<i>Alexander Hübner</i>	
Management der Dienstleistungsproduktivität.....	1075
<i>Anton Burger und Niels Ahlemeyer</i>	
Prozessqualität .....	1091
<i>Birgit Friedl</i>	
Prozesskostenrechnung für das Kostenmanagement im Dienstleistungsbereich.....	1109

<i>Andreas Schöler und Dominik van Aaken</i>	
Was verhindert ein effizientes Controlling von Beschwerdeinformationen?	
Ein Überblick zu den Nutzungsbarrieren in Dienstleistungsunternehmen .....	1129
<b>F      Relationship Marketing .....</b>	<b>1147</b>
<b>F.1    Dienstleistungsqualität .....</b>	<b>1151</b>
<i>Matthias Gouthier</i>	
Modelle der Dienstleistungsqualität.....	1153
<i>Silke Bartsch</i>	
Ereignisorientierte Ansätze der Qualitätsmessung.....	1175
<i>Herbert Woratschek, Bastian Popp und Chris Horbel</i>	
Merkmalsorientierte Ansätze der Qualitätsmessung .....	1197
<b>F.2    Kundenbeziehungen .....</b>	<b>1219</b>
<i>Stefan Roth und Kathrin Bösener</i>	
Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung .....	1221
<i>Sebastian Hohenberg</i>	
Kundenbindung - Grundlagen und Implikationen für Dienstleistungsunternehmen .....	1245
<i>Doreén Pick</i>	
Bedeutung, Ursachen, Arten und Prozesse der Kundenabwanderung.....	1265
<i>Heiner Evanschitzky, Christian Brock, Markus Blut, and Joanna Pokorska</i>	
Stopping Relationships from Fading - The Concept of Restoration Efforts.....	1283
<i>Gertrud Schmitz und Jennifer Lerch</i>	
Unterstützendes und dysfunktionales Kundenverhalten in direkten persönlichen Dienstleistungsinteraktionen.....	1299
<i>Jens Hogreve und Mirjam Dobmeier</i>	
Dienstleistungsgarantien und Kundenrezensionen als Instrumente des Dienstleistungsmarketings .....	1331
<i>Christian Brock, Maxi Bergel und Christopher Kaatz</i>	
Dienstleistungsmarken - Aktuelle Entwicklungen, spezifische Herausforderungen und Implikationen für die Markenführung.....	1345

*Anton Meyer, Anja Meindl und Benjamin Brudler*

Kommunikation für Dienstleistungen ..... 1361