

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

### 1. Theoretische Betrachtung von Kundenbeziehungen

*Ricarda Bouncken*

Vertrauen – Kundenbindung – Erfolg? Zum Aspekt des Vertrauens bei Dienstleistungen.....	3
--	---

*Hans H. Bauer, Frank Huber und Tilmann Majer*

Zufriedenheitsdynamik und Kundenbindung bei Kundendienstleistungsprozessen im Handel – Ergebnisse einer empirischen Studie .....	23
---	----

*Martin Benkenstein und Kristina Weichelt*

Divergenzen der Qualitätswahrnehmung zwischen Kunden und Mitarbeitern – Ansätze zur Gestaltung kundenwertgerechter Dienstleistungen.....	47
---	----

*Manfred Bruhn und Britta Murmann*

Interdependenzen von Qualitätsurteilen bei mehrstufigen Dienstleistungsprozessen .....	73
---	----

*Sabrina Helm und Bernd Günter*

Kundenempfehlungen – Resultat und Ausgangspunkt des Kundenbindungsmanagements im Dienstleistungsbereich.....	103
---	-----

### 2. Analyse von Kundenbeziehungen

*Thorsten Hennig-Thurau*

Die Qualität von Geschäftsbeziehungen auf Dienstleistungsmärkten: Konzeptualisierung, empirische Messung, Gestaltungshinweise .....	133
--	-----

---

<i>Michael Lingenfelder, Alexander Lauer und Sabine Groh</i>	
Kundenzufriedenheit im Business-to-Business-Marketing: Einflußfaktoren und	
Verlauf bei industriellen Engineering-Dienstleistungen .....	159
<i>Friedhelm W. Bliemel und Andreas Eggert</i>	
Stärkt Customer Care die Kundenbeziehung? Eine kausalanalytische	
Untersuchung aus Kundensicht.....	197
<i>Marc Arzenheimer und Hajo Hippner</i>	
Kundenzufriedenheitsmessung für die Beratungsleistungen eines Call Centers ...	213
<i>Dieter Scharitzer und Harald C. Kollarits</i>	
Zufriedene Kunden – Erfolgreiche Kundenbeziehungen	
Ein empirisches Beispiel aus dem Pharmamarketing.....	237

### **3. Steuerung von Kundenbeziehungen**

<i>Matthias Krick und Hans Peter Wehrli</i>	
Die Interaktion mit Kunden – Servicestrategien durch Virtualisierung .....	255
<i>Georg Fassott</i>	
Kundennutzensteigerung durch elektronische Sekundärdienstleistungen .....	279
<i>Thomas Biermann</i>	
Kundenbindung durch Innovation – strategische Optionen für Dienstleister.....	307
<i>Marion Büttgen</i>	
Database-Marketing als Grundlage für Learning Relationships im	
Dienstleistungsbereich .....	329
<i>Thomas Jenner und Susann K. Erichsson</i>	
User Groups als Plattform für die Erbringung produktbegleitender	
Dienstleistungen – Bedeutung im Systemgeschäft und weitere	
Einsatzmöglichkeiten .....	355
<i>Carsten Baumgarth</i>	
Serviceleistungen als Anreizinstrument zur Bearbeitung von Vertikalketten	
– dargestellt am Beispiel von Produktionsgütern.....	373
<i>Torsten Tomczak, Sven Reinecke und Jörg Finsterwalder</i>	
Kundenausgrenzung: Umgang mit unerwünschten Dienstleistungskunden .....	399

<i>Urs Bumbacher</i>	
Beziehungen zu Problemkunden – Sondierungen zu einem noch wenig erforschten Thema .....	423
<i>Bernd Stauss</i>	
Rückgewinnungsmanagement: Verlorene Kunden als Zielgruppe.....	449

## 4. Controlling von Kundenbeziehungen

<i>Armin Töpfer</i>	
Der operative und strategische Kundenbindungsindex .....	475
<i>Jörg Freiling und Martin Reckenfelderbäumer</i>	
Kundenerfolgsrechnung für industrielle Dienstleistungen – Probleme und Lösungsansätze .....	501

## Teil B: Service-Teil

### Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmangement.....	527
---	-----

### Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug.....	555
■ Datenbanken/Statistiken .....	555
■ Diskussionforen im Internet .....	558
■ Veranstalter von Kongressen/Konferenzen und Termine .....	558
■ Preise/Auszeichnungen .....	559
Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug ....	560

## **Forschungs-Service**

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung.....	571
---	-----

## **Praxis-Service**

Gewinner bedeutender Qualitätspreise .....	604
Ergebnisse deutschsprachiger Kundenbarometer.....	613

## **Dialogangebote**

Info-Circle Dienstleistungsmanagement .....	620
Ihre Meinung ist uns wichtig.....	621
Firmen- und Institutionenverzeichnis.....	622
Stichwortverzeichnis.....	623