

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

Manfred Bruhn und Karsten Hadwich
Dienstleistungsproduktivität – Einführung in die theoretischen und praktischen
Problemstellungen (Band 1)..... 3

1. Management der Dienstleistungsproduktivität

Silke Bartsch, Marcus F. Demmelmair und Anton Meyer
Dienstleistungsproduktivität – Stand der Forschung und Zusammenhang zu
zentralen vorökonomischen Größen im Dienstleistungsmarketing..... 35

Manfred Bruhn und Marc-Oliver Blockus
Komplexität und Produktivität bei Dienstleistungen 59

*Margret Borchert, Joachim Hamburger, Nina Brockhaus, Giuseppe Strina,
Stefanie Klinkhammer und Ewald Heinen*
Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen aus der KMU-Perspektive 89

Armin Töpfer und Steffen Silbermann
Lean Management und Six Sigma als Werkzeuge zur Steigerung der
Dienstleistungsproduktivität 121

Pascal Gantenbein und Johann Wenzl
Dienstleistungsproduktivität im Rahmen der aktiven Unternehmensbeteiligung –
Wertbeitrag, Transparenz und Performancemessung..... 151

Christopher Wirbelauer und Sabine Haller
Produktivitätssteigerung durch strategische Marketingplanung im
Gesundheitswesen – dargestellt am Praxisbeispiel einer Augenklinik 179

2. Messung der Dienstleistungsproduktivität

<i>Klaus-Helmut Schmidt, Hartwig Fuhrmann, Ingrid Lange und Stefan Diestel</i> Messung und Bewertung von Dienstleistungen als Grundlage für Produktivitätssteigerungen.....	205
<i>Klaus Backhaus, Ole Bröker und Robert Wilken</i> Produktivitätsmessung von Dienstleistungen mit Hilfe von Varianten der DEA	225
<i>Manuel Michaelis und David M. Woisetschläger</i> Effizienzmessung interner Dienstleistungen im Vertrieb: Ein Anwendungsfall aus dem Franchising.....	247
<i>Georg Westermann, Manuela Koch und Steffen Rogge</i> Messung der Dienstleistungseffizienz und der Einfluss des externen Produktionsfaktors Kunde in den Filialen einer Genossenschaftsbank.....	267

3. Prozessgestaltung und Dienstleistungsproduktivität

<i>Michael Leyer und Jürgen Moormann</i> Steigerung der Dienstleistungsproduktivität aus Sicht des Geschäftsprozessmanagements.....	289
<i>Sabine Fließ, Günter Fandel, Martin Eggert und Marco Wehler</i> Optimierung der allokativen und organisatorischen Effizienz von Dienstleistungsprozessen	313
<i>Bernd Gaiser und Markus Brenner</i> Outputorientierte Planung und Steuerung von Dienstleistungsbereichen	337

4. Kundenperspektive der Dienstleistungsproduktivität

<i>Heike Kurzmann und Sven Reinecke</i> Kundenbeiträge und Dienstleistungsproduktivität: Unterscheidung von „produktiven“ und „unproduktiven“ Kunden	353
<i>Anja Geigenmüller</i> Produktivität industrieller Dienstleistungen – Relevanz und Determinanten der Interaktionsqualität	375

Carolin Löffler und Michael Durst

Steigerung der Dienstleistungsproduktivität durch Service Externalisierung..... 395

Jörg Finsterwalder and Volker G. Kuppelwieser

Productivity in Customer Groups during a Service Experience..... 415

*Hans H. Bauer, Hauke Wetzel, Florenz Lammert, Maik Hammerschmidt und
Tomas Falk*Serviceeffizienz aus Kundensicht als Erfolgsfaktor von elektronischen
Dienstleistungen 433*Alexander Leischnig und Margit Enke*Dienstleistungsproduktivität und Selbstbedienungsangebote – eine
kundenbezogene Perspektive 457*Christian Niederauer and Markus Voeth*

Measuring Willingness-to-Pay for Business-to-Business Services..... 475

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungsproduktivität“..... 495

Stichwortverzeichnis..... 505