

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	9
Abkürzungsverzeichnis	10
1 Einleitung und Aufbau der Arbeit	11
1.1 Problemstellung	11
1.2 Ziele der Arbeit	12
1.3 Aufbau der Arbeit	12
2 Theoretische Grundlagen	13
2.1 Grundlagen des CRM	13
2.2 Grundlagen des Dienstleistungsqualitätsmanagements	13
2.2.1 Hauptcharakteristika von Dienstleistungen	13
2.2.2 Dienstleistungsqualität	14
2.2.3 Qualitätsdimensionen	14
2.2.4 Qualitätsmanagement	15
3 Das Gap-Modell der Dienstleistungsqualität	17
3.1 Darstellung und Erläuterung	17
3.1.1 Gap 1: Kundenerwartungen und Managementwahrnehmung	19
3.1.2 Gap 2: Managementwahrnehmung und Spezifikationen	19
3.1.3 Gap 3: Spezifikationen und tatsächlich erstellte Dienstleistung	19
3.1.4 Gap 4: Tatsächlich erstellte Dienstleistung und Kommunikation	20
3.1.5 Gap 5: Erwartete und wahrgenommene Dienstleistung	20
4 Kritische Bewertung des Modells	23
4.1 Zweiteilung	23
4.1.1 Der direkte Kundenkontakt	23
4.1.2 Die Berücksichtigung der Vermittlerebene	24
4.1.3 Die räumlichen Verteilung der Interaktionsebenen	24
4.1.4 Die interne Kundenorientierung	24
4.2 Die Erwartungen des Kunden	24
4.2.1 Die statische Betrachtung von Erwartungen	24

4.2.2	Die Erwartungen potentieller Kunden	25
4.2.3	Die erwartungsprägende Komponente „Image“	25
4.2.4	Die mangelhafte Differenzierung	25
4.2.5	Das Bezugsobjekt der Erwartungen	25
4.3	Der Qualitätsbegriff	26
4.4	Der Vergleichsprozess	26
4.4.1	Das Übertreffen von Erwartungen	26
4.4.2	Qualität und Kundenzufriedenheit als bedeutungsgleiches Resultat	26
4.5	Einsatzfähigkeit	27
4.5.1	Die Qualitätsdimensionen	27
4.5.2	Die universelle Einsatzfähigkeit	27
4.6	Intention	27
4.6.1	Das absolut mögliche Serviceniveau	27
4.6.2	Kein Beitrag zur Mängelbeseitigung	28
4.6.3	Modell der Zweckmäßighkeitsbeurteilung von Dienstleistungen	28
4.7	Subsumtion	28
5	Ausgewählte Weiterentwicklungen	31
5.1	Modellerweiterung nach Lewis	32
5.2	Modellerweiterung nach Luk/Layton	33
5.3	Internal Services Quality Model – Gap-Modell der internen Servicequalität	34
5.3.1	Gap 1	36
5.3.2	Gap 2	36
5.3.3	Gap 3	37
5.3.4	Gap 4	37
5.3.5	Gap 5	37
5.4	Model of IT Service Quality – Gap-Modell der IT-Servicequalität	37
5.4.1	Gap 1 bis Gap 3	39
5.4.2	Gap 4 und Gap 5	40
5.4.3	Gap 6 und Gap 7	41
5.5	Gap-Modell nach Seghezzi für Produkte und Dienstleistungen	41
5.5.1	Gap 1	43
5.5.2	Gap 2	43
5.5.3	Gap 3	43
5.5.4	Gap 4	43
5.5.5	Gap 5	44
5.5.6	Gap 6	44

5.5.7	Gap 7	44
5.5.8	Gap 8	44
5.5.9	Gap 9	44
5.5.10	Gap 10	44
5.6	Gap-Modell der Prozessqualität	45
5.7	Beispiel einer branchenspezifischen Modellerweiterung: Das FINSERV – Gap-Modell	47
5.7.1	Gap 1	47
5.7.2	Gap 2	48
5.7.3	Gap 3	49
5.7.4	Gap 4	50
5.7.5	Gap 5	50
5.7.6	Gap 6	50
6	Gegenüberstellung der Weiterentwicklungen	51
6.1	Kategorisierung	51
6.2	Die ursprünglichen Gaps	52
6.3	Die Erweiterungselemente	55
7	Fazit	59
	Literaturverzeichnis	61