

**Manfred Bruhn/Bernd Stauss (Hrsg.)**

# **Internationalisierung von Dienstleistungen**

**Forum Dienstleistungsmanagement**

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort

V

## **Teil A: Wissenschaftliche Beiträge**

### **1. Grundlagen und Modelle der Internationalisierung von Dienstleistungen**

*Manfred Bruhn*

Internationalisierung von Dienstleistungen –  
eine Einführung in den Sammelband

3

*Bernhard Swoboda und Thomas Foscht*

Internationalisierungsprozesse von Dienstleistungsunternehmen –  
Erklärungsperspektive traditioneller und neuerer Prozessansätze bzw. -modelle... 43

*August-Wilhelm Scheer, Kristof Schneider und Fabrice Zangl*

Methodengestützte Internationalisierung von Dienstleistungen

73

### **2. Basisentscheidungen der Internationalisierung von Dienstleistungen**

*Manfred Bruhn und Karsten Hadwich*

Internationalisierung von Dienstleistungskonzepten

103

*Christian Blümelhuber und Roland Kantsperger*

{Multiplikation und Multiplizierbarkeit von Leistungserstellungssystemen als Basis der Internationalisierung von Dienstleistungen

125

*Tilmann Raff und Peter Billen*

Länderauswahlentscheidung im Hinblick auf eine  
Internationalisierung von Dienstleistungsunternehmen 149

*Herbert Woratschek, Sven Pastowski und Stefan Roth*

Franchising als Internationalisierungsstrategie:  
Standortplanung für Dienstleistungsunternehmen 171

### **3. Bearbeitung von internationalen Dienstleistungsmärkten**

*Joerg Dolski und Arnold Hermanns*

Internationale Marketingstandardisierung für Dienstleistungen 203

*Dieter Ahlert, Heiner Evanschitzky und David Woisetschläger*

Markenmanagement auf internationalen Dienstleistungsmärkten 229

*Martin Benkenstein und Ariane von Stenglin*

Methoden zur Messung der Dienstleistungsqualität im  
internationalen Kontext 253

### **4. Internes Marketing in internationalen Dienstleistungsunternehmen**

*Christian Beiz, Christian Schmitz und Tim Oliver Brexendorf*

Internationales Internes Marketing – Konsequenz einer  
internationalen kundenorientierten Unternehmensführung 273

*Martin Reckenfelderbäumer und Seon-Su Kim*

Internationale Wettbewerbsfähigkeit von Dienstleistungsunternehmen –  
Ansatzpunkte für das Interne Marketing 295

*Ricarda B. Bouncken und Constanze Pick*

Ähnlich oder Anders? Einflussfaktoren durch interkulturelle  
Mitarbeiter bei der Dienstleistungsinnovation 321

## **5. Branchenspezifische Besonderheiten der Internationalisierung von Dienstleistungen**

*Mike Peters und Klaus Weiermair*

Strategie- und Implementierungsprobleme der Internationalisierung von touristischen Dienstleistungen 345

*Michael Lingenfelder und Peter Loevenich*

Internationale Markteintrittsstrategien im Einzelhandel – dargestellt am Beispiel des Versandhandels 367

*Holger Luczak, Katrin Winkelmann und Hendrik Hoeck*

Internationalisierung von industriellen Dienstleistungen: Bestandsaufnahme und Entscheidungsunterstützung 389

*Peter Eberl und Björn Franke*

Internationalisierung via Internet – Was kann man von Ebay lernen? 415

*Tobias Specker und Johann Engelhard*

Internationalisierungsprozesse von wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen 433

*Tobias Specker und Johann Engelhard*

Internationalisierungsprozesse von Transnational Non-Governmental Organizations (TNGOs) 459

## **Teil B: Serviceteil**

Ausgewählte Literatur zur Internationalisierung von Dienstleistungen 483

### **Verzeichnisse**

Firmen- und Institutionenverzeichnis 505

Stichwortverzeichnis 507