

Herbert Woratschek (Hrsg.)

Neue Aspekte des Dienstleistungsmarketing

Konzepte für Forschung und Praxis

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	359

I. Unternehmensplanung

Michael Kleinaltenkamp

Blueprinting – Grundlage des Managements von Dienstleistungsunternehmen	3
---	---

Herbert Woratschek

Standortentscheidungen im Handel: Möglichkeiten und Grenzen von Gravitationsmodellen	29
---	----

Jörg Freiling

Das Insourcing im Bereich investiver Dienstleistungen – Räumliche Lieferantenintegration und ihre Management-Implikationen	49
---	----

II. Wahrnehmung und Unsicherheit

Christian Schade

Nachfrage nach Versicherungen:(auch) ein Wahrnehmungsphänomen?	83
--	----

Helmut Schneider

Preisbeurteilung im Verkehrsdienstleistungsbereich	101
--	-----

Regina Malicha

Nachfrageevidenz: Ein Erklärungsansatz zur wahrgenommenen Unsicherheit des Nachfragers bei der Beschaffung von Dienstleistungen?	131
---	-----

III. Kundenzufriedenheit

Eva Thelen/Oliver Koll/Hans Mühlbacher

Prozessorientierte Messung von Kundenzufriedenheit in hochintegrativen Geschäftsbeziehungen	155
--	-----

Thomas Schwetje

A

Zum Einfluss der Mitarbeiterzufriedenheit auf die Kundenzufriedenheit
im Handel 173

Sabine M. Schäffer

Das subjektive Zeitverhalten der Kunden – eine Betrachtung für den
Dienstleistungsbereich 201

Claudia Klausegger/Dieter Scharitzer

Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit – Eine empirische Analyse von
Kundenanforderungen am Beispiel der Mobilfunkbranche 221

Alexander Decker

Haben zufriedene Händler auch zufriedener Kunden? - Eine intensitätsmäßige
und qualitative Betrachtung am Beispiel der Automobilwirtschaft 243

IV. Qualitätsmanagement

Martin Benkenstein/Kristina Weichelt

Divergenzen der Qualitätswahrnehmung aus Kunden- und Mitarbeitersicht
– konzeptionelle Ansätze und empirische Analysen als Grundlage zur
Verbesserung der Dienstleistungsqualität 277

Sven Pastowski

Dienstleistungsmanagement für Universitäten – Utopie oder Erfolgskonzept? 297

Matthias H. J. Gouthier

Patientenentwicklung im Krankenhaus 323