

Manfred Bruhn/Bernd Stauss (Hrsg.)

Dienstleistungsmanagement Jahrbuch 2001

Interaktionen im Dienstleistungsbereich

GABLER

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Theoretische Aspekte der Interaktionsforschung

Gertrud Schmitz

Die Dynamik dauerhafter Geschäftsbeziehungen in Dienstleistungsmärkten: Ein prozessorientierter Erklärungs- und Gestaltungsansatz.....	3
--	---

Stefan Roth

Interaktionen im Dienstleistungsmanagement - Eine informationsökonomische Analyse.....	35
--	----

Sabrina Helm

Unsicherheitsaspekte integrativer Leistungserstellung - eine Analyse am Beispiel der Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Asset Management.....	67
---	----

Dominik Georgi

Einfluss der normativen Erwartungen auf die Transaktionsqualität - Bedeutung der Beziehungsqualität.....	91
--	----

Pakize Schuchert-Güler

Verständnis von Kundenwünschen seitens der Verkäufer - eine empirische Analyse.....	115
---	-----

2. Konzeptionelle Ansätze zur Interaktionsgestaltung

Marion Büttgen

Kundengerechte Gestaltung von Dienstleistungsprozessen.....	143
---	-----

<i>J Stefanie Hettich, Hajo Hippner und Klaus D. Wilde</i>	
X	Customer Relationship Management - Informationstechnologien im Dienste der Kundeninteraktion.....167
<i>Ricardo B. Bouncken</i>	
	Transfer, Speicherung und Nutzung von Wissen bei Dienstleistungsunternehmen.....203
<i>Hans Corsten und Stephan Stuhlmann</i>	
	Die Integration des externen Faktors und ihre Auswirkungen auf das Kapazitätsmanagement von Dienstleistungsunternehmungen.....225
<i>Martin Reckenfelderbäumer</i>	
	Die Gestaltung der Interaktionen zwischen Zentralbereichen in Unternehmungen und ihren internen Kunden - Probleme und Lösungsansätze... 249
3. Determinanten von Dienstleistungsinteraktionen	
<i>j Dieter Ahlert, Peter Kenning und Franz Petermann</i>	
y	Die Bedeutung von Vertrauen für die Interaktionsbeziehungen zwischen Dienstleistungsanbietern und -nachfragern.....279
<i>Tim Fischer und Matthias Tewes</i>	
'	Vertrauen und Commitment in der Dienstleistungsinteraktion.....299
<i>Martin Benkenstein und Dirk Forberger</i>	
	Wirkung emotionaler Erlebnisse im Dienstleistungserstellungsprozess - eine konzeptionelle Analyse zur Integration kognitiver und emotionaler Bewertungsprozesse.....319
<i>Christian Coenen</i>	
	Serviceorientierung und Servicekompetenz von Kundenkontakt-Mitarbeitern ... 341
<i>Jörg Finsterwalder und Torsten Tomczak</i>	
	EQ und DLQ: Emotionale Intelligenz und Dienstleistungsqualität im Kundenkontakt.....375
<i>Urs Bumbacher</i>	
	Konfliktentstehung und -eskalation in der Dienstleistungsinteraktion.....405

Hans Peter Wehrli und Yvonne Heiniger
 Kundenbeziehung in frisch liberalisierten Märkten433

4. Instrumentelle Steuerung von Dienstleistungsinteraktionen

Jörg Freiling
 Das Contracting als innovatives Instrument des Marketing industrieller Services und seine Implikationen bezüglich der Interaktionsgestaltung zwischen Anbieter- und Nachfragerseite.....457

Christian Homburg und Ruth Stock
 Burnout von Mitarbeitern im Dienstleistungsbereich — Ansatzpunkte zur Vermeidung durch persönliches Ressourcen-Management.....479

Friedemann W. Nerdinger
 Gefühlsarbeit in Dienstleistungsinteraktionen.....501

Eileen A. Wall und Leonard L. Berry
 Designing the Service Factory for Customers and Employees.....521

Teil B: Service-Teil

Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement.535

Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug..565

- Datenbanken/Statistiken.....565
- Diskussionsforen im Internet.....568
- Preise/Auszeichnungen.....568

Messen, Kongresse und Konferenzen.....	572
• Termine.....	572
• Veranstalter.....	576
Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug...	581

Forschungs-Service

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung.....	600
• Deutschsprachige Forschungseinrichtungen.....	600
• Internationale Forschungseinrichtungen.....	627

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise.....	634
Ergebnisse nationaler Kundenbarometer.....	641
1 Der American Customer Satisfaction Index (ACSI).....	642
• Der European Customer Satisfaction Index (ECSI).....	643
• Der Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS).....	647
• Der Kundenmonitor Deutschland.....	648

Dialogangebote

Info-Circle Dienstleistungsmanagement.....	652
Ihre Meinung ist uns wichtig.....	653

Verzeichnisse

Firmen- und Institutionenverzeichnis.....	654
Stichwortverzeichnis.....	655