

Manfred Bruhn/ Bernd Stauss (Hrsg.)

Dienstleistungsmanagement *Jahrbuch 2000*

Kundenbeziehungen
im Dienstleistungsbereich

GABLER

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Theoretische Betrachtung von Kundenbeziehungen

Ricarda Bouncken

Vertrauen - Kundenbindung - Erfolg? Zum Aspekt des Vertrauens bei Dienstleistungen.....	3
---	---

Hans H. Bauer, Frank Huber und Tilmann Majer

Zufriedenheitsdynamik und Kundenbindung bei Kundendienstleistungsprozessen im Handel - Ergebnisse einer empirischen Studie.....	23
---	----

Martin Benkenstein und Kristina Weichelt

Divergenzen der Qualitätswahrnehmung zwischen Kunden und Mitarbeitern - Ansätze zur Gestaltung kundenwertgerechter Dienstleistungen.....	47
--	----

Manfred Bruhn und Britta Murmann

Interdependenzen von Qualitätsurteilen bei mehrstufigen Dienstleistungsprozessen.....	73
---	----

Sabrina Helm und Bernd Günter

Kundenempfehlungen - Resultat und Ausgangspunkt des Kundenbindungsmanagements im Dienstleistungsbereich.....	103
--	-----

2. Analyse von Kundenbeziehungen

Thorsten Hennig-Thurau

Die Qualität von Geschäftsbeziehungen auf Dienstleistungsmärkten: Konzeptualisierung, empirische Messung, Gestaltungshinweise.....	133
--	-----

<i>Michael Lingenfelder, Alexander Lauer und Sabine Groh</i> Kundenzufriedenheit im Business-to-Business-Marketing: Einflußfaktoren und Verlauf bei industriellen Engineering-Dienstleistungen.....	159
---	-----

<i>Friedhelm W. Bliemel und Andreas Eggert</i> Stärkt Customer Care die Kundenbeziehung? Eine kausalanalytische Untersuchung aus Kundensicht	197
--	-----

<i>Marc Arzenheimer und Hajo Hippner</i> Kundenzufriedenheitsmessung für die Beratungsleistungen eines Call Centers ...	213
--	-----

<i>Dieter Scharitzer und Harald C. Kollarits</i> Zufriedene Kunden - Erfolgreiche Kundenbeziehungen Ein empirisches Beispiel aus dem Pharmamarketing	237
--	-----

3. Steuerung von Kundenbeziehungen

<i>Matthias Krick und Hans Peter Wehrli</i> Die Interaktion mit Kunden - Servicestrategien durch Virtualisierung	255
---	-----

<i>Georg Fassott</i> Kundennutzensteigerung durch elektronische Sekundärdienstleistungen	279
---	-----

<i>Thomas Biermann</i> Kundenbindung durch Innovation - strategische Optionen für Dienstleister.....	307
---	-----

<i>Marion Biittgen</i> Database-Marketing als Grundlage für Learning Relationships im Dienstleistungsbereich.....	329
---	-----

<i>Thomas Jenner und Susann K. Erichsson</i> User Groups als Plattform für die Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen - Bedeutung im Systemgeschäft und weitere Einsatzmöglichkeiten.....	355
---	-----

<i>Carsten Baumgarth</i> Serviceleistungen als Anreizinstrument zur Bearbeitung von Vertikalketten - dargestellt am Beispiel von Produktionsgütern.....	373
---	-----

<i>Torsten Tomczak, Sven Reinecke und Jörg Finsterwalder</i> Kundenausgrenzung: Umgang mit unerwünschten Dienstleistungskunden	399
---	-----

Urs Bumbacher

Beziehungen zu Problemkunden - Sondierungen zu einem noch wenig
erforschten Thema.....423

Bernd Stauss

Rückgewinnungsmanagement: Verlorene Kunden als Zielgruppe.....449

4. Controlling von Kundenbeziehungen

Armin Töpfer

Der operative und strategische Kundenbindungsindex.....475

Jörg Freiling und Martin Reckenfelderbäumer

Kundenerfolgsrechnung für industrielle Dienstleistungen -
Probleme und Lösungsansätze.....501

Teil B: Service-Teil _

Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement.....527

Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug.....555

- Datenbanken/Statistiken.....555
- Diskussionforen im Internet.....558
- Veranstalter von Kongressen/Konferenzen und Termine.....558
- Preise/Auszeichnungen.....559

Adreßverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug560

Forschungs-Service

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung.....	571
---	-----

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise.....	604
---	-----

Ergebnisse deutschsprachiger Kundenbarometer.....	613
---	-----

Dialogangebote

Info-Circle Dienstleistungsmanagement.....	620
--	-----

Ihre Meinung ist uns wichtig.....	621
-----------------------------------	-----

Firmen- und Institutionenverzeichnis.....	622
---	-----

Stichwortverzeichnis.....	623
---------------------------	-----