

Qualitätspolitik im Wettbewerb der Kreditinstitute

Von

Dr. Harald Griesel



DUNCKER & HUMBLLOT / BERLIN

Inhaltsverzeichnis

1.	<i>Problemstellungen und Ziele der Arbeit</i>	9
2.	<i>Die Qualität von Bankleistungen und von Rahmenbedingungen ihrer Inanspruchnahme</i>	13
2.1.	Grundlegende Betrachtungen zum ökonomischen Qualitätsbegriff	13
2.1.1.	Die Vielschichtigkeit des Qualitätsbegriffes und die Fixierung für die Zwecke der vorliegenden Arbeit	14
2.1.2.	Der Subjekt-Objekt-Bezug als Kennzeichen des ausgewählten Qualitätsbegriffes	27
2.2.	Bankleistungen und die Rahmenbedingungen ihrer Inanspruchnahme als Objekte einer Qualitätsbetrachtung	32
2.2.1.	Der Begriff der Bankleistung und die problemadäquate Systematisierung des bankbetrieblichen Leistungsangebots	33
2.2.2.	Die Notwendigkeit einer Einbeziehung von Rahmenbedingungen der Leistungsinanspruchnahme als spezifischen Objekten einer bankbetriebswirtschaftlichen Qualitätsanalyse	45
2.2.3.	Zusammenstellung konkreter Qualitätskomponenten von Bankleistungen sowie Rahmenbedingungen ihrer Inanspruchnahme..	46
3.	<i>Der Wettbewerb der Kreditinstitute</i>	50
3.1.	Der Wettbewerb als dynamischer Prozeß	50
3.2.	Charakteristische Merkmale des Wettbewerbs im Bankwesen	56
3.2.1.	Aspekte der Kennzeichnung von Bankleistungsmärkten	56
3.2.2.	Die Bankverbindung als spezifische Form der Marktbeziehung	66
3.2.3.	Die wettbewerbsrelevante Stellung der Kreditwirtschaft im gesamtwirtschaftlichen Gefüge	70
4.	<i>Die Bedeutung der Qualitätspolitik im Wettbewerb der Kreditinstitute</i>	79
4.1.	Voraussetzungen einer bankbetrieblichen Qualitätspolitik	80
4.1.1.	Die Qualitätspolitik als Element der bankbetrieblichen Geschäftspolitik	80

4.1.2.	Erfassung der für qualitätspolitische Maßnahmen relevanten Marktkonstellationen	88
4.2.	Qualitätspolitische Aktivitäten der Kreditinstitute als Aktionsparameter im Bankenwettbewerb	94
4.2.1.	Gestaltungsbereiche der bankbetrieblichen Qualitätspolitik ..	94
4.2.1.1.	Ansätze der Systematisierung des absatz- bzw. marktpolitischen Instrumentariums von Unternehmungen in der betriebswirtschaftlichen und speziell bankbetriebswirtschaftlichen Literatur	94
4.2.1.2.	Systematisierung der Gestaltungsbereiche bankbetrieblicher Markt- und Qualitätspolitik	102
4.2.2.	Gestaltungsmöglichkeiten im Bereich der Objekte der Qualitätspolitik und ihre Bedeutung für den Bankenwettbewerb ..	108
4.2.2.1.	Leistungs- und Leistungsprogrammgestaltung	108
4.2.2.1.1.	Leistungsgestaltung als klassische Maßnahme der Qualitätspolitik	109
4.2.2.1.2.	Die bankbetriebliche Leistungsinnovation und ihre spezifische Wettbewerbswirksamkeit	114
4.2.2.1.3.	Leistungsprogrammgestaltung bei Kreditinstituten	121
4.2.2.2.	Einlegerschutzpolitik	132
4.2.2.3.	Kapazitätsgestaltung	136
4.2.2.4.	Gestaltung der Bedingungen des Marktkontaktes	144
4.2.2.4.1.	Räumliche Gestaltung der Bedingungen des Marktkontaktes ..	144
4.2.2.4.2.	Sachliche Gestaltung der Bedingungen des Marktkontaktes ..	153
4.2.2.4.3.	Architektonisch-ästhetische Gestaltung von Bankstellen	155
4.2.2.4.4.	Personelle Gestaltung der Bedingungen des Marktkontaktes ..	156
4.2.2.4.5.	Zeitliche Gestaltung der Bedingungen des Marktkontaktes ..	157
4.2.2.5.	Gestaltung der subjektiv-emotionalen Komponenten des Institutsimages sowie einzelner Leistungsimages	160
4.2.3.	Qualitätspolitische Aktivitäten mit dem Ziel der Beeinflussung von Kundenbedürfnissen (Qualitätsanforderungen) und ihre Bedeutung für den Bankenwettbewerb	164
5.	<i>Schlußbetrachtung</i>	172
	<i>Summary</i>	178
	<i>Résumé</i>	181
	<i>Literaturverzeichnis</i>	184
	<i>Sachverzeichnis</i>	206