

MANFRED BRUHN / BERND STAUSS (Hrsg.)

DIENSTLEISTUNGS QUALITÄT

KONZEPTE – METHODEN – ERFAHRUNGEN

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT
Fachbereich 1
<u>Gesamtbibliothek</u>
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>
Inventar-Nr. : 42.765
Abstell-Nr. : A12/1893
Sachgebiete: 0.9.2
1.2.0

GABLER

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Autorenverzeichnis	13

Erster Teil

Grundlagen der Dienstleistungsqualität

X Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme	19	C
<i>Von Manfred Bruhn</i>		
Besonderheiten des Dienstleistungsmarketing – Planung und Durchsetzung der Qualitätspolitik im Markt	49	
<i>Von Michael Peters</i>		
Die Herausforderung im Dienstleistungswettbewerb: Wirtschaftlichkeitsvorteile durch guten Service	67	
<i>Von Christian Grönroos</i>		
X Bedeutung der Kundenbeteiligung für die Qualitätspolitik von Dienstleistungsunternehmen	83	C
<i>Von Anton Meyer und Peter Westerbarkey</i>		

Zweiter Teil

Strategische Planung und Kontrolle der Dienstleistungsqualität im Unternehmen

X Kommunikations- und Kontrollprozesse bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität .	107	O
<i>Von Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry und A. Parasuraman</i>		
Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durch integrierte Kommunikation	137	
<i>Von Manfred Bruhn</i>		

Externalisierung und Internalisierung als strategische Optionen X von Dienstleistungsunternehmungen	165
<i>Von Hans Corsten</i>	
Planung und Durchsetzung der Qualitätspolitik im Unternehmen: Zentrale Prinzipien und Problembereiche	183
<i>Von Walter Masing</i>	
Beschwerdemanagement für Dienstleistungsunternehmen: Beispiel des Kfz-Handels	199
<i>Von Ursula Hansen und Kurt Jeschke</i>	

Dritter Teil

Personalorientierte Qualitätspolitik in Dienstleistungsunternehmen

Internes Marketing als personalorientierte Qualitätspolitik	227
<i>Von Bernd Stauss</i>	
Die Qualität von Bedienungsinteraktionen	247
<i>Von Peter Klaus</i>	
Systematische Mitarbeiterkommunikation als Instrument der Qualitätssicherung	267
<i>Von Hans-Jürgen Dotzler und Siegfried Schick</i>	
Transaktionsanalyse als Instrument dienstleistungsorientierter Personalschulung	283
<i>Von Henning S. Schulze</i>	

Vierter Teil

Messung und Sicherstellung der Dienstleistungsqualität

Multiattributive Messung von Dienstleistungsqualität	311
<i>Von Bert Hentschel</i>	
„Augenblicke der Wahrheit“ in der Dienstleistungserstellung: Ihre Relevanz und ihre Messung mit Hilfe der Kontaktpunkt-Analyse	345
<i>Von Bernd Stauss</i>	

Qualitätssicherung als Teil des Dienstleistungsmarketing – das Steigenberger Qualitäts- und Beschwerdemanagement	367
<i>Von Walter Momberger</i>	
Qualitätssicherung und -messung bei der Deutschen Lufthansa AG	379
<i>Von Frank Beckmann</i>	
Messung der Dienstleistungsqualität durch die Stiftung Warentest	391
<i>Von Günther Rosenberger</i>	
Ausgewählte Literatur zum Thema „Dienstleistungsqualität“	411
Stichwortverzeichnis	423