

Professor Dr. Diether Gebert  
Thomas Steinkamp  
Dr. Erwin Wendler

# FÜHRUNGSSTIL UND ABSATZERFOLG IN KREDITINSTITUTEN

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	45.997
Abstell-Nr. :	A05/449
Sachgebiete:	515
	1.3.3
	0.3

**GABLER**

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort . . . . .	5
Geleitwort . . . . .	8
<b>1 Zielsetzung und Vorgehensweise der Studie . . . . .</b>	<b>13</b>
1.1 Problemstellung . . . . .	13
1.2 Vorgehensweise . . . . .	14
<b>2 Führung als Marketinginstrument – Überblick zu den Gesamtergebnissen . . . . .</b>	<b>17</b>
2.1 Auf welches Führungsverhalten des Geschäftsstellenleiters kommt es an? . . . . .	17
2.1.1 Definition des Führungsverhaltens . . . . .	17
2.1.2 Messung des Führungsverhaltens . . . . .	21
2.1.3 Spezielle methodische Probleme . . . . .	22
2.1.4 Führungsverhalten und ökonomischer Erfolg der Geschäftsstelle . . . . .	24
2.2 Auf welches Mitarbeiterverhalten kommt es an? . . . . .	30
2.2.1 Definition und Messung des Mitarbeiterverhaltens . . . . .	30
2.2.2 Mitarbeiterverhalten und ökonomischer Erfolg der Geschäftsstelle . . . . .	33
2.3 Kundenaktivierung aus Kundensicht . . . . .	37
2.3.1 Methodik . . . . .	37
2.3.2 Kundenzufriedenheit . . . . .	38
2.3.3 Kundenaktivierung . . . . .	39
2.3.4 Kundentypologie . . . . .	41
2.3.4.1 Sachbezogener Vertrauensvorschuß . . . . .	41
2.3.4.2 Ansprechbarkeit . . . . .	46
2.3.5 Beziehung zum Mitarbeiter aus der Sicht des Kunden . . . . .	50
2.4 Steuerung des Mitarbeiterverhaltens durch das Führungsverhalten . . . . .	52
<b>3 Wie soll der Geschäftsstellenleiter die Mitarbeiter zu steuern versuchen? . . . . .</b>	<b>59</b>
3.1 Ganzheitliche Führung . . . . .	59
3.1.1 Kombination der beiden Führungsachsen . . . . .	59
3.1.2 Lenken und generelle Anstrengungsbereitschaft der Mitarbeiter . . . . .	62
3.1.3 Teilaspekte des aufgabenbezogenen Lenkens . . . . .	64
3.2 Situative Führung . . . . .	68
3.2.1 Durchschnittsalter der Mitarbeiter . . . . .	68
3.2.2 Verfügbarkeit von kundenbezogener Information . . . . .	70
3.2.3 Größe der Geschäftsstelle . . . . .	72
	11

<b>4 Konsequenzen für den Geschäftsstellenleiter</b> . . . . .	77
4.1 Lenken . . . . .	77
4.1.1 Aufgabenbezogenes Lenken . . . . .	77
4.1.2 Verhaltensbezogenes Lenken . . . . .	86
4.1.2.1 Konstruktive Rückkoppelungen . . . . .	86
4.1.2.2 Pädagogische Maßnahmen . . . . .	94
4.2 Anreizen . . . . .	100
4.2.1 Handlungsspielraum gewähren . . . . .	100
4.2.2 Mannschaftsgeist und Klima fördern . . . . .	110
<b>5 Ergebnisse und Konsequenzen für die Zentrale</b> . . . . .	117
5.1 Personalpolitische Ergebnisse und Konsequenzen . . . . .	117
5.1.1 Stellenbesetzungspolitik . . . . .	117
5.1.2 Konsequenzen für die Personalauswahl und die Personalausbildung . . . . .	126
5.2 Marktorientiertes Führen – Der Veränderungsprozeß im Gesamtinstitut . . . . .	136
5.2.1 Aktivierung der Institutsmitarbeiter . . . . .	136
5.2.2 Ganzheitliches Vorgehen . . . . .	145
Verzeichnis der Abbildungen . . . . .	156
Verzeichnis der Tabellen . . . . .	157
Literaturverzeichnis . . . . .	159
Sachregister . . . . .	165

PE  
PA