

Inhaltsverzeichnis

Teil 1: Grundlagen und Strategien der Service Excellence

<i>Matthias H.J. Gouthier, Christian Coenen, Henning S. Schulze und Christoph Wegmann</i> Service Excellence. Eine Einführung	3
<i>Robert Johnston</i> Insights into Service Excellence.....	17
<i>Jay Kandampully und Ria Kandampully</i> Competing in the Future: How Can Firms Nurture Service Superiority.....	37
<i>Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Dominik Georgi</i> Integrierte Kundenorientierung als Treiber der Service Excellence. Theoretische und empirische Befunde zur Effektivität von externer und interner Kundenorientierung	53
<i>Ursula Hansen, Ulf Schrader und Dirk Moosmayer</i> Werteorientierungen von BWL-Hochschullehrern für die Lehre als Dienstleistung	73
<i>Cornelia Kunze und Ingo Balderjahn</i> Werthaltungen bei der Verwendung von Lifestyle Medizin.....	97
<i>Jos G.A.M. Lemmink und Michael A. Güllich</i> Employees' ICT Customization Decisions in a Banking Context. The Role of Leadership Style and Technology Readiness	109
<i>Robert Müller und Thorsten Posselt</i> Dienstleistungsinnovationen bei Industriegüterherstellern. Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für Unternehmenswandel und Dienstleistungsentwicklung.....	127
<i>Peter Eichhorn</i> Das Absolventennetzwerk der Universität Mannheim. Ein Nonprofit- Dienstleistungsunternehmen.....	149

Inhaltsverzeichnis

Teil 2: Service-Design, Innovations- und Qualitätsmanagement

Hans Corsten und Ralf Gössinger

Modularisierung von Dienstleistungen. Untersucht am Beispiel von Logistikdienstleistungen 163

Christian Grönroos

The CSS Model. Developing Service Offerings Based on Service's Inherent Sources of Competitive Advantage 187

Michael Kleinaltenkamp und Andrea Hellwig

Innovationen durch Kundenintegration bei unternehmensbezogenen Dienstleistungen 197

Harald Pechlaner und Elisabeth Fischer

Identitätsstiftende Werte als Basis für die kooperative Entwicklung differenzierter touristischer Produkte und Dienstleistungen 217

Sabine Fließ und Jens Hogreve

Mit Dienstleistungsgarantien zur Service Excellence 235

Evert Gummesson

Service in a Complex, Value-Creating Network Society 255

Bo Edvardsson, Margareta Friman und Inger Roos

Service Quality Grounded in Customer Experiences, Affect and Relationships 271

Herbert Woratschek, Chris Horbel und Bastian Popp

Identifikation von Servicelücken bei Dienstleistungsunternehmen. Die Anwendung des ISL-Ansatzes am Beispiel einer multifunktionalen Sportanlage 287

Teil 3: Serviceorientiertes Personalmanagement

Jochen Wirtz, Loizos Heracleous und Nitin Pangarkar

Managing HR for Service Excellence and Cost Effectiveness at Singapore Airlines ... 307

Sina Fichtel, Anton Meyer und Nina Specht

Mitarbeiterverhalten und -attraktivität als Excellence-Treiber im Service Encounter 329

<i>Max Ringlstetter und Stephan Kaiser</i> Positives Personalmanagement in wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen.....	347
<i>Thorsten Hennig-Thurau und Michael Paul</i> Mitarbeiteremotionen als Steuerungsgröße des Dienstleistungserfolges.....	363
<i>Matthias H.J. Gouthier</i> Mitarbeiterstolz und Service Excellence	383
<i>Gertrud Schmitz</i> Ansatzpunkte einer auf die Erzielung von Kundenvorteilen ausgerichteten Steuerung des Kundenkontaktpersonals. Erkenntnisbeiträge der Organizational Citizenship Behavior Forschung.....	399
<i>Christian Coenen</i> Service Excellence durch Prosocial Service Performance	423
<i>Henning S. Schulze</i> Strokeorientiertes Management in Dienstleistungsunternehmen. Zwischenmenschliche Zuwendungen als „Treibstoff“	441
 Teil 4: Kundenmanagement	
<i>Christian Friege</i> State-of-the-Art Kundenmanagement.....	465
<i>Hajo Hippner und Klaus D. Wilde</i> CRM im Wandel. Entwicklungen einer IT-gestützten Unternehmensphilosophie	485
<i>Richard Köhler</i> Kundenbeziehungen als Gegenstand des Controlling.....	503
<i>Wolfgang Seidel</i> Customers-at-Risk Management. Der Befreiungsschlag aus der Wachstumsfalle	527
<i>Martin Mende</i> Zur Unzulänglichkeit des operativen Managementfokus im Beschwerdemanagement. Appell für die Notwendigkeit strategischer Planung.....	549

Inhaltsverzeichnis

Christoph Wegmann

Service Excellence in Managementberatungen durch konsequente
Klientenorientierung..... 571

Kurt Jeschke

Das Beziehungsmanagement professioneller Dienstleistungsunternehmen. Am
Beispiel der Unternehmensberatung 591

Kurzer Auszug aus dem Schriftenverzeichnis von Univ.-Prof. Dr. Bernd Stauss..... 611

Stichwortverzeichnis..... 619

**Matthias H. J. Gouthier, Christian Coenen,
Henning S. Schulze und Christoph Wegmann**

Service Excellence
Eine Einführung

1	Relevanz und Grundlagen von Service Excellence	5
2	Die Beiträge im Überblick.....	6
3	Fazit und Ausblick.....	12