

Manfred Bruhn/Heribert Meffert

Exzellenz im Dienstleistungs- marketing

Fallstudien zur Kundenorientierung



Inhaltsverzeichnis

Vorwort _____ V

1. *Heribert Meffert und Manfred Bruhn*
Wettbewerbsüberlegenheit durch exzellentes Dienstleistungsmarketing __ 1

2. *Kirsten Schrick, Michael Walterspiel und Bernhard Weinlich*
Management der Servicequalität im Communication Center
der Advance Bank _____ 27

3. *Manfred Bruhn, Alexander Fuchs und Philipp Grossheutschi*
Qualität als gelebte Unternehmenskultur der Crossair AG _____ 77

4. *Manfred Bruhn, Boris Brunow und Dominique Specht*
Kundenorientierung durch Mitarbeiterorientierung im Schindlerhof __ 125

5. *Manfred Bruhn, Petra Hess und Janine List*
Qualität durch Kontinuität beim Migros-Genossenschafts-Bund _____ 177

6. *Manfred Bruhn und Martin Ahlert*
Innovatives Qualitätsmanagement bei OBI Bau- und
Heimwerkermärkte GmbH & Co. Franchise Center KG _____ 231

7.	<i>Heribert Meffert, Helmut Schneider und Christian Ebert</i> Internationalisierung des Paket- und Distributionsbereichs der Deutschen Post und Aufbau von Euro Express	279
8.	<i>Manfred Bruhn und Astrid Frommeyer</i> Qualitätsorientiertes Prozessmanagement der Systor Gruppe	323
9.	<i>Michael Bremecker</i> Balanced Scorecard als Ansatz für ein integriertes Qualitätsmanagement beim United Parcel Service	365
	Autorenverzeichnis	IX