

Urs Fueglistaller (Hrsg.)

Dienstleistungskompetenz

Strategische Differenzierung durch
konsequente Kundenorientierung

Inhaltsverzeichnis

Urs Fueglistaller	
Einführung Dienstleistungskompetenz.....	11
Kapitel 1	
Dienstleistungskompetenz.....	19
0 Urs Fueglistaller, Jörg-Michael Gasda	
Grundlagen zur Dienstleistungskompetenz.....	20
Q Urs Fueglistaller, Thomas König	
Das Dienstleistungskompetenz-Modell - eine Einführung.....	26
0 Bruno Ruckstuhl	
Dienen braucht Persönlichkeitskompetenz.....	49
Kapitel 2	
Dienstleistungsmanagement: Strategie, Organisation und Kultur.....	61
0 Jörg-Michael Gasda	
Förderung der Dienstleistungskompetenz: Interaktion zwischen Strategie, Struktur und Kultur.....	62
0 Andreas Mann	
Industrielles Servicemanagement.....	84

Kapitel 3	
	Prozess-und Innovationsmanagement.....115
©	Lüder Tockenbürger, Mathias Müller Management von Dienstleistungsprozessen - Von der Strategie zur Umsetzung.....116
○	Thomas Bieger Dienstleistungsprozesse im Modell -Vom Service Blueprint zum systemischen Interaktionsmodell.....141
○	Urs Fueglistaller, Alexander Fust Innovationsmanagement im Dienstleistungskompetenz-Modell.158
Kapitel 4	
	Wahrnehmungs- und Leistungsphase.....177
○	Urs Fueglistaller Wahrnehmung und Dienstleistungskompetenz - ergänzende Bestandteile erfolgreichen Wirtschaftens.....178
(D)	Josef Gmünder, Urs Neuhauser Praxisbeispiel: Kooperation Raiffeisen - Helvetia.....211
(D)	Felicitas Nogly, Matthias Gouthier Standardisierung von Dienstleistungen.....219
○	Marion Büttgen Formen und Ansätze der Kundenintegration.....239
Kapitel 5	
	Ergebnisphase.....269
(J)	Christian Laesser Evaluation und kundenwertorientierte Verbesserung der Dienstleistungsqualität.....270
(£>	Jörg Finsterwalder, Sven Köhler, Sven Reinecke Customer Relationship Management für Dienstleister: Herausforderungen - Grundlagen -Ansätze.....292

Kapitel 6	
Kommunikation.....	315
® Iwan Rickenbacher, Simon Rickenbacher	
Interaktionsmanagement: Umgang mit Medien.....	316
(J) Miriam Meckel	
Kommunikationsmanagement.....	334
Q) Andreas Mann	
Direktkommunikation und Dienstleistungskompetenz.....	358
Kapitel 7	
Dienstleistungsmarketing.....	385
fö Joachim Kernstock, Daniel Wentzel, Sven Henkel	
Kundenwert und Kundenbindung in Dienstleistungsunternehmen.....	386
(£) Joachim Kernstock, Sven Henkel, Daniel Wentzel	
Die Dienstleistung als Marke.....	406
Silke Mühlmeier, Georg Wübker, Torsten Tomczak	
Pricing-Exzellenz für Dienstleistungen.....	432
) Frank Maier, Klaus Peine, Andreas Herrmann	
Preismanagement - Faire Flugtarife und Kommunikation am Beispiel Swiss International Airlines.....	455
Kapitel 8	
Unterstützungsprozesse.....	467
Christian Coenen	
Managementansätze zur Förderung serviceorientierten Dienstleisterverhaltens.....	468
Christian Coenen	
Prosoziale Kompetenz des Mitarbeiters in der Dienstleistungsinteraktion.....	507
Autorinnen und Autoren.....	525