

Urs Fueglistaller (Hrsg.)

# Dienstleistungskompetenz

Strategische Differenzierung durch  
konsequente Kundenorientierung

# Inhaltsverzeichnis

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

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

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