

Hans Corsten, Ralf Gössinger

Dienstleistungs- management

6., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage

**DE GRUYTER
OLDENBOURG**

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Grundlagen	1
1.1 Ökonomische Bedeutung der Dienstleistungen	1
1.1.1 Ansätze zur Erfassung des sektoralen Strukturwandels	1
1.1.2 Der tertiäre Sektor in der amtlichen Statistik	9
1.2 Terminologische und systematisierende Grundlagen	15
1.2.1 Zum Begriff der Dienstleistungen	17
1.2.2 Ansätze zur Systematisierung der Dienstleistungen	30
2 Kundenintegration als zentrales Merkmal der Dienstleistungen	45
2.1 Grundidee	45
2.2 Kundenintegration aus der Sicht ausgewählter wissenschaftlicher Perspektiven	51
2.2.1 Produktionswirtschaftliche Sicht	51
2.2.2 Innovationsorientierte Sicht	54
2.2.3 Marketingorientierte Sicht	57
3 Wettbewerbsstrategische Ausrichtung	71
3.1 Grundlegungen	71
3.2 Konzeptionelle Überlegungen	73
3.2.1 Quellen strategischer Wettbewerbsvorteile	73
3.2.2 Wettbewerbsstrategische Optionen	79
3.2.3 Dienstleistungsspezifische Ansatzpunkte	83
3.3 Kostenmanagement zur Unterstützung der Kostenführerschaftsstrategie	98
3.3.1 Konzeptioneller Rahmen für ein Kostenmanagement	99

3.3.2 Instrumente des Kostenmanagements	101
3.3.2.1 Budgetierung	101
3.3.2.2 Gemeinkostenmanagement	107
3.3.2.3 Target Costing	114
3.3.2.4 Wertanalyse	117
3.3.2.5 Benchmarking	123
3.3.3 Integrative Aspekte des Kostenmanagements	129
3.4 Qualitätsmanagement zur Unterstützung der Differenzierungsstrategie	131
3.4.1 Begriffliche Grundlegungen	132
3.4.2 Dimensionen der Dienstleistungsqualität	133
3.4.3 Modelle der Dienstleistungsqualität	139
3.4.3.1 Konzept der erfahrenen Dienstleistungsqualität	139
3.4.3.2 Penalty-Reward-Analyseverfahren	141
3.4.3.3 GAP-Modelle	142
3.4.3.4 Dynamisches Prozessmodell der Dienstleistungsqualität	153
3.4.3.5 Beziehungsqualitätsmodell	156
3.4.3.6 Qualitatives Kundenzufriedenheitsmodell	161
3.4.4 Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität	164
3.4.4.1 Merkmalsorientierter Ansatz	164
3.4.4.2 Ereignisorientierter Ansatz	177
3.4.5 Ansatzpunkte für ein Qualitätsmanagementsystem	185
4 Leistungsgestaltung	193
4.1 Konzeptionelle Grundlagen	193
4.2 Aspekte der Vorkombination	201
4.2.1 Marktforschung	201
4.2.2 Leistungsprogramm	207
4.2.2.1 Leistungsspektrum	207
4.2.2.1.1 Leistungsmodifikation	207

4.2.2.1.2	Modularisierung des Angebotes	212
4.2.2.2	Markenmanagement	227
4.2.3	Preisbestimmung	228
4.2.3.1	Preisbildung bei privaten Auftraggebern	229
4.2.3.1.1	Nicht interaktive Preisbildung (Posted Pricing)	230
4.2.3.1.1.1	Preisbündelung	230
4.2.3.1.1.2	Preisdifferenzierung	239
4.2.3.1.2	Interaktive Preisbildung	257
4.2.3.2	Preisbildung bei Aufträgen der öffentlichen Hand	261
4.2.4	Kommunikationspolitik	266
4.2.5	Distributionspolitik	270
4.3	Aspekte der Endkombination	272
4.3.1	Dienstleistungsvereinbarung	272
4.3.2	Revenue Management	276
4.3.2.1	Grundkonzeption	276
4.3.2.2	Grundmodelle	281
4.3.2.2.1	Preis-/Mengen-Steuerung	281
4.3.2.2.2	Überbuchung	284
4.3.2.2.3	Dynamische zeitliche Preisdifferenzierung	288
5	Gestaltung des Leistungspotentials	291
5.1	Konzeptionelle Grundlagen	291
5.2	Gestaltung der Leistungstiefe	300
5.3	Lieferantenauswahl	306
5.4	Kapazitätsgestaltung	314
5.4.1	Besonderheiten im Kontext der Dienstleistungen	314
5.4.2	GAP-Modell des Kapazitätsmanagements als konzeptioneller Rahmen	322
5.4.3	Ansatzpunkte zur Kapazitätsgestaltung	325
5.4.3.1	GAP 1: Wahrnehmungslücke des Anbieters	325

5.4.3.2	GAP 2: Umsetzungslücke des Anbieters	328
5.4.3.2.1	Festlegung der quantitativen Kapazität	328
5.4.3.2.2	Flexibilisierung der Potentiale	331
5.4.3.2.2.1	Gestaltung der variationalen Kapazität	332
5.4.3.2.2.2	Gestaltung der Anpassbarkeit der quantitativen Kapazität	335
5.4.3.2.2.2.1	Personaleinsatzplanung bei schwankendem Bedarf	335
5.4.3.2.2.2.2	Multiplikative Kapazitätsstrukturierung	339
5.4.3.3	GAP 3: Wahrnehmungslücke des Nachfragers	341
5.4.3.4	GAP 4: Vom Nachfrager wahrgenommene Leistungslücke	355
6	Gestaltung des Leistungsprozesses	359
6.1	Konzeptionelle Grundlagen	359
6.2	Produktivitätsanalyse	366
6.2.1	Produktivitätsbegriff	367
6.2.2	Herausforderungen	371
6.2.3	Spezifische Verfahren der Produktivitätsmessung	375
6.2.3.1	Objektbezogene Quotienten	375
6.2.3.2	Relative Effizienz zu vergleichender Objekte	379
6.2.3.2.1	Grundmodelle der Data Envelopment Analysis	380
6.2.3.2.2	Zweistufige Data Envelopment Analysis	385
6.2.4	Prozessbezogene Produktivitätsanalyse	388
6.3	Produktivitätsgestaltung	396
	Literaturverzeichnis	403
	Stichwortverzeichnis	497