

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Autorenverzeichnis	15

Erster Teil

Grundlagen der Dienstleistungsqualität

Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme	21
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Der Kunde als Co-Produzent und Co-Designer – oder: die Bedeutung der Kundenintegration für die Qualitätspolitik von Dienstleistungsanbietern . . .	49
<i>Von Anton Meyer, Christian Blümelhuber und Markus Pfeiffer</i>	
Qualitätsunterschiede zwischen Dienstleistungen und Eigenleistungen (Prosuming) als Herausforderung für Dienstleister	71
<i>Von Stefan Michel</i>	
Qualitätsrelevante Rechtsfragen des Dienstleistungsangebots	87
<i>Von Peter Rheinbay und Andreas Günther</i>	

Zweiter Teil

Konzeption des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen

Kommunikations- und Kontrollprozesse bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität	115
<i>Von Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry und Anantharathan Parasuraman</i>	
Der Integrationsgrad des externen Faktors als Gestaltungsparameter in Dienstleistungsunternehmen – Voraussetzungen und Möglichkeiten der Externalisierung und Internalisierung	145
<i>Von Hans Corsten</i>	
Qualitätsmanagement in Dienstleistungszentren – Konzeptionelle Grundlagen und typenspezifische Ausgestaltung	169
<i>Von Heribert Meffert und Ralf Birkelbach</i>	

Dritter Teil

Personalorientiertes Qualitätsmanagement

Internes Marketing als personalorientierte Qualitätspolitik 203
Von Bernd Stauss

Die Mitarbeitermeinungsumfrage bei IBM 223
Von Wolfgang Braun

Ein Modell des Reaktionsprozesses von Dienstleistern auf Diskonfirmationen
des Kunden 237
Von Gaby Mairamhof, Eva Thelen, Günther Botschen und Michael Etzel

Erhöhung der Dienstleistungsqualität durch transaktionsanalytisch
orientierte Personalschulungen 261
Von Henning S. Schulze

Vierter Teil

Messung der Dienstleistungsqualität

Multiattributive Messung von Dienstleistungsqualität 289
Von Bert Hentschel

„Augenblicke der Wahrheit“ in der Dienstleistungserstellung – Ihre Relevanz
und ihre Messung mit Hilfe der Kontaktpunkt-Analyse 321
Von Bernd Stauss

Messung der Dienstleistungsqualität durch die Stiftung Warentest 341
Von Günther Rosenberger

Fünfter Teil

Instrumente des Qualitätsmanagements

Service-QFD: Quality Function Deployment im Dienstleistungsbereich 363
Von Alexander Gogoll

Benchmarking bei der Commerzbank 379
Von Jürgen Hillen

Sechster Teil

Steuerung der Dienstleistungsqualität

Sicherstellung der Dienstleistungsqualität durch integrierte Kommunikation . . .	405
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Beschwerdemanagement für Dienstleistungsunternehmen – Beispiel des Kfz-Handels	433
<i>Von Ursula Hansen und Kurt Jeschke</i>	
Management von Dienstleistungsqualität im Call Center der Advance Bank . . .	461
<i>Von Kirsten Schrick</i>	
Kundenorientierte Optimierung von Dienstleistungsprozessen	487
<i>Von Ralph U. Erhard</i>	
Dienstleistungsunternehmen Strafvollzug	505
<i>Von Christoph Flügge</i>	

Siebter Teil

Qualitätscontrolling für Dienstleistungen

Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen	525
<i>Von Manfred Bruhn</i>	
Monetäre Bewertung der Qualitätsfehlerfolgen von Dienstleistungen im Investitionsgüterbereich – dargestellt am Beispiel des Technischen Kundendienstes	547
<i>Von Stephan A. Dauben</i>	
Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen in Dienstleistungsunternehmen	573
<i>Von Wolf-Rüdiger Bretzke</i>	
Stichwortverzeichnis	601