

Urs Fueglistaller (Hrsg.)

Dienstleistungskompetenz

**Strategische Differenzierung durch
konsequente Kundenorientierung**

Versus · Zürich

Inhaltsverzeichnis

Urs Fueglistaller	
Einführung Dienstleistungscompetenz	11

Kapitel 1	
Dienstleistungscompetenz	19

1 Urs Fueglistaller, Jörg-Michael Gasda	
Grundlagen zur Dienstleistungscompetenz	20
2 Urs Fueglistaller, Thomas König	
Das Dienstleistungscompetenz-Modell – eine Einführung	26
3 Bruno Ruckstuhl	
Dienen braucht Persönlichkeitscompetenz	49

Kapitel 2	
Dienstleistungsmanagement: Strategie, Organisation und Kultur	61

4 Jörg-Michael Gasda	
Förderung der Dienstleistungscompetenz: Interaktion zwischen Strategie, Struktur und Kultur	62
5 Andreas Mann	
Industrielles Servicemanagement	84

Kapitel 3

Prozess- und Innovationsmanagement 115

- 6 Lüder Tockenbürger, Mathias Müller
Management von Dienstleistungsprozessen – Von der Strategie zur Umsetzung 116
- 7 Thomas Bieger
Dienstleistungsprozesse im Modell – Vom Service Blueprint zum systemischen Interaktionsmodell 141
- 8 Urs Fueglistaller, Alexander Fust
Innovationsmanagement im Dienstleistungskompetenz-Modell 158

Kapitel 4

Wahrnehmungs- und Leistungsphase 177

- 9 Urs Fueglistaller
Wahrnehmung und Dienstleistungskompetenz – ergänzende Bestandteile erfolgreichen Wirtschaftens 178
- 10 Josef Gmünder, Urs Neuhauser
Praxisbeispiel: Kooperation Raiffeisen – Helvetia 211
- 11 Felicitas Nogly, Matthias Gouthier
Standardisierung von Dienstleistungen 219
- 12 Marion Büttgen
Formen und Ansätze der Kundenintegration 239

Kapitel 5

Ergebnisphase 269

- 13 Christian Laesser
Evaluation und kundenwertorientierte Verbesserung der Dienstleistungsqualität 270
- 14 Jörg Finsterwalder, Sven Köhler, Sven Reinecke
Customer Relationship Management für Dienstleister: Herausforderungen – Grundlagen – Ansätze 292

**Kapitel 6
Kommunikation 315**

- 15** Iwan Rickenbacher, Simon Rickenbacher
Interaktionsmanagement: Umgang mit Medien 316
- 16** Miriam Meckel
Kommunikationsmanagement 334
- 17** Andreas Mann
Direktkommunikation und Dienstleistungscompetenz 358

**Kapitel 7
Dienstleistungsmarketing 385**

- 18** Joachim Kernstock, Daniel Wentzel, Sven Henkel
**Kundenwert und Kundenbindung in
Dienstleistungsunternehmen 386**
- 19** Joachim Kernstock, Sven Henkel, Daniel Wentzel
Die Dienstleistung als Marke 406
- 20** Silke Mühlmeier, Georg Wübker, Torsten Tomczak
Pricing-Exzellenz für Dienstleistungen 432
- 21** Frank Maier, Klaus Peine, Andreas Herrmann
**Preismanagement – Faire Flugtarife und Kommunikation
am Beispiel Swiss International Airlines 455**

**Kapitel 8
Unterstützungsprozesse 467**

- 22** Christian Coenen
**Managementansätze zur Förderung serviceorientierten
Dienstleisterverhaltens 468**
- 23** Christian Coenen
**Prosoziale Kompetenz des Mitarbeiters in der
Dienstleistungsinteraktion 507**

Autorinnen und Autoren 525