

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Teil I: Strategische und gesamtwirtschaftliche Bedeutung industrieller Dienstleistungen	1
<i>Hermann Simon</i>	
Industrielle Dienstleistung und Wettbewerbsstrategie	3
<i>Wolfram Gruhler</i>	
Gesamtwirtschaftliche Bedeutung und einzelwirtschaftlicher Stellenwert industrieller Dienstleistungen	23
<i>Hans-Olaf Henkel</i>	
Die Dienstleistung – wichtiger als das Produkt ?	41
<i>Peter F. Drucker</i>	
Dienstleistung und Produktivität	51
Teil II: Industrielle Dienstleistungen als Marketing- und Wettbewerbsinstrumente	65
<i>Klaus Backhaus/Rolf Weiher</i>	
Das industrielle Anlagengeschäft – ein Dienstleistungsgeschäft ?	67
<i>Heinrich v. Pierer</i>	
Dienstleistung im industriellen Anlagengeschäft – Praktische Erfahrungen	85
<i>Peter K. M. Fietzek</i>	
Vom Nutzfahrzeughersteller zum Systemanbieter: Dienstleistungen im Nutzfahrzeugmarketing	99
<i>Hans-Christian Pfohl</i>	
Logistische Dienstleistungen im Zusammenwirken von Industrie, Handel und Verkehr ..	109

Teil III: Instrumente zur Steuerung industrieller Dienstleistungen	133
<i>Reinhold Rapp</i>	
Umsetzungsorientiertes Marketing für industrielle Dienstleistungen	135
<i>Christian Homburg</i>	
Industrielle Dienstleistungen und Kundennähe	161
<i>Thomas Kokta</i>	
Industrielle Dienstleistungen, Total Quality Management und Kundenzufriedenheit	175
<i>Hermann Simon</i>	
Preispolitik für industrielle Dienstleistungen	187
Teil IV: Erfahrungen aus Dienstleistungsunternehmen	219
<i>Ernst Adrian Freiherr von Dörnberg</i>	
Können Produktionsunternehmen von Dienstleistern lernen ?	221
<i>Christopher W. L. Hart/James L. Heskett/W. Earl Sasser</i>	
Dienstleistungsfehler zur Kundenbindung nutzen	233
<i>Christopher Lovelock</i>	
Auf der Suche nach Synergien: Effizienz und Kundenzufriedenheit bei Dienstleistern	247
Teil V: Organisation und Führung industrieller Dienstleistungen	261
<i>Werner H. Engelhardt/Martin Reckenfelderbäumer</i>	
Trägerschaft und organisatorische Gestaltung industrieller Dienstleistungen	263
<i>Richard B. Chase/David A. Garvin</i>	
Die Dienstleistungsfabrik	295
<i>Reinhard Würth</i>	
Dienstleistung als Herausforderung für Führung und Unternehmenskultur	309
Literaturverzeichnis	319
Autorenverzeichnis	335
Stichwortverzeichnis	339