

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen des Dienstleistungscontrolling

Manfred Bruhn und Bernd Stauss

Dienstleistungscontrolling – Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen	3
--	---

Martin Reckenfelderbäumer

Konzeptionelle Grundlagen des Dienstleistungscontrolling – Kritische Bestandsaufnahme und Perspektiven der Weiterentwicklung zu einem Controlling der Kundenintegration	31
---	----

2. Prozessorientierung von Dienstleistungen als Ansatz des Controlling

Martin Benkenstein und Ariane von Stenglin

Prozessorientiertes Qualitätscontrolling von Dienstleistungen.....	55
--	----

Sabine Fließ, Britta Lasshof und Gabriele Willems

Qualitätsstandards im Dienstleistungsprozess	71
--	----

Bernd Stauss und Wolfgang Seidel

Evidenz-Controlling im Beschwerdemanagement – Ein Ansatz zur Abschätzung des „Verärgerungs-Eisbergs“	89
--	----

Friederike Wall und Regina Schröder

Customer Perceived Value Accounting als zentrale Komponente des Dienstleistungscontrolling	113
--	-----

3. Personalorientiertes Dienstleistungscontrolling

<i>Antje Krey und Friedemann W. Nerdinger</i> Mitarbeiter-Performance im Servicekontakt – Partizipatives Produktivitätsmanagement (PPM) als Instrument des Dienstleistungscontrolling	135
<i>Gertrud Schmitz</i> Mitarbeiterperformance als Ansatzpunkt eines Leistungscontrolling im Servicekontakt	157
<i>Michael Lingenfelder, Karsten Schmidt und Jan Wieseke</i> Mitarbeiter-Performance im Servicekontakt – Modellierung und Messung mittels Mystery Shopping im Tourismus	181
<i>Bernd Bienzeisler und Theodora Löffler</i> Jenseits von Kennzahlen: Interaktionskompetenzen zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität	211

4. Ausgewählte Controllingsysteme im Dienstleistungsbereich

<i>Thomas Biermann</i> Probleme der Implementierung kennzahlengestützter Steuerungssysteme im Dienstleistungsunternehmen	233
<i>Herbert Woratschek, Stefan Roth und Guido Schafmeister</i> Dienstleistungscontrolling unter Berücksichtigung verschiedener Wert-schöpfungskonfigurationen – Eine Analyse am Beispiel der Balanced Scorecard.....	253
<i>Sven Reinecke und Gerold Geis</i> Kennzahlengestütztes Marketingcontrolling in Dienstleistungsunternehmen	275

5. Wertorientiertes Dienstleistungscontrolling

<i>Jürgen Weber und Marius Lissautzki</i> Kundenwert-Controlling: Dienstleistungsunternehmen kundenorientiert steuern	303
--	-----

<i>Michael Lister</i> Value Controlling in Dienstleistungsunternehmen	325
<i>Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Dominik Georgi</i> Implementierung des Kundenwertmanagements – Modellierung und Anwendungsbeispiel	351
<i>Marion Büttgen</i> Kundenorientiertes Kostenmanagement bei beteiligungsintensiven Dienstleistungen	369
<i>Klaus Weiermair und Mike Peters</i> Kapazitätsauslastungs- und Ertragscontrolling von touristischen Dienstleistungen durch das Yield Management	395

6. Dienstleistungsspezifisches Controlling in ausgewählten Branchen

<i>Annette G. Köhler, Heinrich-Stefan Rolvering und Stephan Germann</i> Zusammenhänge zwischen Vertriebssteuerungsmaßnahmen und Vertriebserfolg – erste empirische Ergebnisse aus dem deutschen Sparkassensektor	415
<i>Claudia Klausegger und Thomas Salzberger</i> Marketingcontrolling im Tourismus - Empirische Analyse zum Status Quo am Beispiel ausgewählter österreichischer Tourismusbranchen	431
<i>Manfred Bruhn</i> Dienstleistungscontrolling für Nonprofit-Organisationen	453

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungscontrolling	487
Ihre Meinung ist uns wichtig	503
Stichwortverzeichnis	505