

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Hintergrund und Ziele der Untersuchung.....	1
2 Zum Status Quo von Dienstleistungen im Technischen Handel	3
2.1 Erarbeitung einer Dienstleistungstypologie für den VTH.....	3
2.2 Aktuelle Verbreitung von Dienstleistungen und Dienstleistungstypen im Technischen Handel	5
3 Ergebnisse der Interviewstudie zur Differenzierung durch Dienstleistungen	11
3.1 Studiendesign	11
3.2 Gründe und Ziele für das Angebot von Dienstleistungen.....	11
3.3 Differenzierungsdienstleistungen der teilnehmenden Unternehmen	13
3.4 Monetarisierung von Dienstleistungen	15
3.5 Systematische Dienstleistungsentwicklung im Technischen Handel.....	18
3.6 Interne Herausforderungen durch das Angebot zusätzlicher Dienstleistungen.....	20
4 Zukünftige Handlungsfelder für die Differenzierung durch Dienstleistungen	23
5 Literaturverzeichnis	26